

## Merkblatt zum VR-NetKey-Verfahren - mit Sm@rtTAN photo -

### Was ist der VR-NetKey?

Der VR-NetKey ist eine 5- bis 11-stellige personenbezogene Benutzerkennung für den Onlinezugriff auf Konten, zu denen Sie Kontoinhaber, Mitkontoinhaber oder Bevollmächtigter sind und welche bei der Volksbank eG Bad Laer-Borgloh-Hilter Melle geführt werden. Der Zugang erfolgt nur mit einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN).

### Welche Vorteile bietet der VR-NetKey?

#### ➤ Einheitliche Zugangsdaten (PIN/TAN) für mehrere Konten

Nach der Anmeldung erhalten Sie eine Übersicht mit allen Ihnen zugeordneten und onlinefähigen Konten. Hier können Sie bequem zwischen den gewünschten Konten ohne eine erneute Anmeldung wählen.

#### ➤ Anmeldung auch mit frei wählbarem Anmeldenamen (ALIAS) möglich

Nach der Anmeldung mit VR-NetKey und PIN können Sie unter dem Menüpunkt „Verwaltung“ einen Anmeldenamen (ALIAS) (Zeichenfolge mit mindestens 7 und maximal 35 Zeichen) festlegen. Anschließend ist eine Anmeldung auch mit Ihrem Anmeldenamen (ALIAS) und Ihrer PIN möglich. Die Eingabe des VR-NetKeys ist dann nicht mehr erforderlich.

### Was gibt es zu beachten?

#### ➤ Sicherheitshinweise

**Halten Sie Ihre persönliche Identifikationsnummer (PIN) geheim!** Notieren Sie Ihre PIN niemals auf persönlichen Gegenständen wie z.B. TAN-Generator, Mobiltelefon, girocard oder in Ihrer Geldbörse. Nutzen Sie keine Lesezeichen (Bookmarks) für das Online-Banking. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals nach Ihrer PIN oder einer TAN fragen. Ebenso senden wir Ihnen keine E-Mail, mit welcher wir Sie zur Eingabe von PIN und TAN auffordern. Außerdem wird die Eingabe mehrerer TANs auf einmal niemals notwendig sein. Sollte eine TAN angefordert werden, ohne dass Sie einen entsprechenden Vorgang veranlasst haben (Überweisung, Nachricht an uns, etc.) z.B. direkt nach dem Anmelden (außer bei der ersten PIN-Änderung), geben Sie diese niemals ein und kontaktieren Sie uns sofort.

Bitte beachten Sie auch die regelmäßig aktualisierten Sicherheitshinweise auf unserer Homepage.

Wir empfehlen den Banking-Browser VR-Protect für noch mehr Sicherheit beim Online-Banking. Zum Browser gelangen Sie über folgenden Link: <https://www.voba-eg.de/browser>.

Für manuelle Eingaben an Ihrem Sm@rtTAN photo-Generator folgen Sie bitte ausschließlich den Anweisungen unserer Mitarbeiter. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals anrufen und manuelle Eingaben „aus Sicherheitsgründen“ erbitten.

#### ➤ Möchten Sie eine Zahlungsverkehrs-Software mit unserem PIN/TAN-Verfahren nutzen?

Ändern Sie bitte zuerst die Ihnen per Post zugesandte PIN gemäß der Beschreibung auf der rechten Seite. Mit der selbst festgelegten PIN kann Ihre Online-Banking-Software auf alle für Ihren VR-NetKey freigeschalteten Konten zugreifen. Ebenso steht Ihnen mit dem VR-NetKey das Übertragungsverfahren „HBCI mit PIN/TAN (HBCI + /FinTS)“ zur Verfügung.

#### ➤ Wichtige Einstellungsdaten für Ihre Software zum HBCI PIN/TAN-Verfahren

Benutzerkennung: Ihr VR-NetKey  
URL/IP-Adresse: <https://hbcipintan.gad.de/cgi-bin/hbciservlet>  
Kunden-ID: kein Eintrag (Feld bitte leer lassen)  
HBCI-Version: 3.00 (bzw. 300)  
Port: 3000 (muss in der Firewall freigegeben sein)

#### ➤ Hinweis für Kunden, die bereits in der Vergangenheit Online-Banking genutzt haben:

Mit der Aktivierung Ihres neuen VR-NetKeys löschen wir Ihre bisherigen Zugangsdaten. Bitte vernichten Sie diese daher.

#### ➤ Sperre Ihres Zugangs

Sofern Ihr Zugang nicht wie gewohnt funktioniert, oder Sie die Vermutung haben, dass ein Unbefugter von Ihren Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben könnte, empfehlen wir Ihnen **dringend**, Ihren Zugang zu sperren. Die Sperre erreichen Sie selbst durch die **dreimalige** Eingabe einer **falschen** PIN. Sie können die Sperre auch gerne in unserem KundenServiceCenter telefonisch veranlassen. Außerdem steht Ihnen die zentrale Sperrhotline unter 116 116 zur Verfügung.

### Freischalten und erstmalige PIN-Änderung

Auf unserer Internetseite [www.voba-eg.de](http://www.voba-eg.de) klicken Sie rechts oben auf „Online-Banking“ und dann auf den Schriftzug „Login Konto/ Depot“.

Geben Sie in der folgenden Anmeldemaske Ihren VR-NetKey und die von uns zugesandte PIN in das jeweilige Feld ein. Bestätigen Sie den Vorgang über die Schaltfläche „Anmelden“.

Sie werden nun gebeten, eine neue, individuelle PIN zu vergeben. Ihre PIN kann Zahlen und Buchstaben enthalten und ist jederzeit durch Sie wieder änderbar. Diese PIN geben Sie bitte zweimal ein und klicken danach auf den Button „Eingaben prüfen“.

Zur endgültigen Freischaltung benötigen Sie nun eine TAN, die mittels Ihres Sm@rtTAN photo-Lesers und Ihrer girocard errechnet wird. Befolgen Sie dazu bitte die Hinweise am Bildschirm.

Für die Anzeige des Farbcodes bei Sm@rt-TAN photo wählen Sie bitte die Option: "TAN-Eingabe durch Farbcode-Erkennung (Sm@rt-TAN photo).

Nach Errechnung der TAN durch Ihren TAN-Leser, geben Sie diese im TAN-Feld ein und bestätigen mit „OK“.

Nach erfolgreicher Änderung erhalten Sie die Meldung, dass Ihre PIN geändert wurde und Sie sich nun erneut anmelden können. Ihre neue PIN ist jetzt aktiv und kann von Ihnen verwendet werden.

**Für eventuelle Fragen stehen Ihnen zu unseren Öffnungszeiten Ihre Ansprechpartner vor Ort und telefonisch von 8-18 Uhr unser KundenServiceCenter gerne zur Verfügung.**

**Das KundenServiceCenter der Volksbank eG Bad Laer-Borgloh-Hilter-Melle erreichen Sie unter der Rufnummer 05424 2325-0.**

## Häufig gestellte Fragen zum Online-Banking (FAQ) mit Sm@rtTAN photo-Verfahren

### Warum kann ich mich beim Online-Banking (eBanking) nicht anmelden?

Bitte stellen Sie zuerst sicher, dass Sie sich auf unserer Homepage [www.voba-eg.de](http://www.voba-eg.de) befinden.

### Mein VR-NetKey ist gesperrt. Wie kann ich die Sperre aufheben?

Wenn Sie Ihren VR-NetKey über den Link „VR-NetKey Sperre“ in der eBanking-Anwendung selbst gesperrt haben oder die Bank eine Sperre veranlasst hat, kann nur die Bank diese Sperre wieder aufheben. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall unter der Rufnummer 05424 2325-0 an unser KundenServiceCenter.

### Meine PIN ist gesperrt. Was nun?

Bei dreimaliger PIN-Falscheingabe wird die PIN aus Sicherheitsgründen gesperrt. Sie können Ihre PIN selbst wieder entsperren, indem Sie sich mit Ihrem VR-NetKey und der korrekten PIN in unserer e-Banking-Anwendung über unsere Homepage [www.voba-eg.de](http://www.voba-eg.de) anmelden. Anschließend erfolgt der Hinweis, dass Ihre PIN derzeit gesperrt ist und Sie die Sperre aufheben können. Betätigen Sie dazu die Schaltfläche „Entsperren“. Anschließend geben Sie zur Legitimation die geforderte TAN ein. Bei erfolgreicher Entsperrung erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis. Sollten Sie Ihre PIN neun Mal falsch eingegeben haben, wird Ihnen automatisch eine neue PIN mit der Post zugestellt.

### Meine TAN wird trotz richtiger Eingabe nicht akzeptiert (nach maximal 2 Versuchen).

Synchronisieren Sie Ihren Sm@rtTAN photo-Generator. Dies können Sie in der eBanking-Anwendung im Bereich „Verwaltung“ in der Zeile „Sm@rtTAN photo“ tun, indem Sie auf „Synchronisieren“ klicken und den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen. Anschließend sollten Sie Ihre Transaktion tätigen können.

### Das Sm@rtTAN optic-Verfahren ist gesperrt.

Wurde dreimal in Folge eine falsche TAN eingegeben, wird das Sm@rtTAN photo-Verfahren gesperrt. Bitte kontaktieren Sie unser KundenServiceCenter unter der Rufnummer 05424 2325-0. Halten Sie bitte Ihre girocard und Ihren Sm@rtTAN photo-Generator bereit.

### Wenn ich mich mit meinem VR-NetKey anmelde, sehe ich nur meine eigenen Konten. Weitere Konten, auf denen ich Vollmacht habe (z.B. Ehepartner, Kinder, Firmenkonto, Vereinskonto) werden nicht angezeigt.

Wenn wir diese weiteren Konten bereits zu Ihrem VR-NetKey freigeschaltet haben, werden die entsprechenden Kundenstämme in der Personen-/Kontenübersicht angezeigt. Klicken Sie einfach auf den Namen (mit dem kleinen Dreieck davor) und die Konten werden sichtbar. Sollten keine weiteren Kundenstämme bzw. Kundenbezeichnungen angezeigt werden, so sind diese noch nicht zu Ihrem VRNetKey freigeschaltet. Bitte sprechen Sie uns in diesem Fall an.

### Wie kann ich auf mein Depotkonto (Wertpapierkonto) zugreifen?

Nach der eBanking-Anmeldung über VR-NetKey oder Anmeldenname (ALIAS) und PIN, müssen Sie hierzu in den Bereich „Brokerage“ wechseln. Sollte Ihr Depot noch nicht freigeschaltet sein, erhalten Sie hier einen entsprechenden Hinweis. Voraussetzung für den Zugang zu Ihrem Depotkonto sind gesonderte Vereinbarungen. Wünschen Sie Zugang zu Ihrem Depotkonto mittels eBanking, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung.

### Wie kann ich Lastschriften mittels eBanking einziehen?

Mit der eBanking Private Edition (Login Konto/Depot) können lediglich Überweisungsaufträge durchgeführt werden. Wenn Sie auch Lastschriften mittels Online-Banking einziehen möchten und die entsprechenden Vereinbarungen bei uns vorliegen, wählen Sie sich bitte auf unserer Homepage über den „Login Spezialanwendungen“ ein und melden sich mit dem VR-NetKey und Ihrer PIN an. Hier können Sie dann Ihre Lastschriften einreichen. Sollten Sie sich über den „Login Spezialanwendungen“ nicht anmelden können, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

### Limit überschritten, verfügbarer Betrag nicht ausreichend bzw. 0 Euro.

- Sofern mit der Bank keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde, ist der Verfügungshöchstbetrag für eBanking-Aufträge aus Sicherheitsgründen auf 5.000 Euro pro Tag begrenzt. Höhere Beträge werden mit einem entsprechenden Hinweis abgewiesen. Der Verfügungshöchstbetrag gilt gemeinsam für alle Konten, die unter einer Kundennummer geführt werden.
- Zur Gutschrift eingereichte Schecks und Lastschriften werden umgehend Ihrem Konto gutgeschrieben. Die Beträge stehen aber für Überweisungsaufträge nicht sofort zur Verfügung. Erst fünf Arbeitstage nach dem Wertstellungsdatum kann mittels eBanking über diese Beträge verfügt werden. Beachten Sie hier Ihren „online-verfügbaren Betrag“ beim jeweiligen Konto.
- Offene Wertpapier-Käufe und Kartenzahlungen mit Geheimnummern-Eingabe werden nicht sofort Ihrem Konto belastet, jedoch bei der Bank vordisponiert. Der „online-verfügbare Betrag“ reduziert sich entsprechend.
- Sollte der Kontostand an sich nicht ausreichen, erscheint ebenfalls eine entsprechende Meldung.

### Wie kann ich meinen Verfügungshöchstbetrag für eBanking-Aufträge ändern?

Ihr Verfügungshöchstbetrag für eBanking-Aufträge kann aus Sicherheitsgründen nur durch die Bank geändert werden. Sollte eine Zahlung einmal etwas größer ausfallen und den festgelegten Höchstbetrag überschreiten, können Sie uns über einen elektronischen Serviceauftrag (innerhalb der eBanking-Anwendung unter „Service > Änderung Online-Limit“) mit der Änderung beauftragen. Gleiches gilt, wenn Sie den Verfügungshöchstbetrag dauerhaft erhöhen oder verringern möchten. Bei sehr dringenden Änderungen wenden Sie sich bitte unter der Rufnummer 05424 2325-0 an unser KundenServiceCenter.