

Handbuch Online-Banking für Privatkunden



Gültig ab dem 07. Oktober 2019
(Stand: 16.10.2019)

Veränderter Einstieg in die Online-Filiale – Wie melde ich mich an?

Sie fragen sich, mit welcher Schaltfläche Sie sich jetzt anmelden müssen, weil der Login anders aussieht?

Den Login „**Online-Banking (Konten & Depots)**“ nutzen nahezu alle Kunden, insbesondere Privatkunden sowie Nutzer unseres Brokerage. Hier stehen Ihnen alle wichtigen Funktionen wie z. B. SEPA-Überweisungen, Umsatzabfrage, Elektronischer Kontoauszug, Lastschriftrückgabe, Elektronisches Postfach usw. wie gewohnt zur Verfügung.

Der Einstieg „**Online-Banking (erweiterte Funktionen für Institutionen und Firmenkunden)**“ ist für Institutionen und Firmenkunden vorgesehen: Hier stehen zusätzliche Funktionen, wie z.B. der Einzug von SEPA-Lastschriften oder die „verteilte elektronische Unterschrift“ (A-/B-Vollmacht) zur Verfügung.



Veränderter Logout – Wann wird meine Anmeldung im eBanking beendet?

Sie fragen sich, wie lange Ihre Anmeldung im eBanking noch aktiv ist?

Sie sehen oben rechts auf der Seite, um welche **Uhrzeit** Sie automatisch abgemeldet werden.



Nach dem Login erscheint ein Hinweisenfenster

Ihnen wird sofort nach der Anmeldung ein Hinweisenfenster mit folgendem Text angezeigt, obwohl Sie Ihren Alias eingegeben haben?

Sehr geehrte(r) Herr RVB agree21 Testkonto EBL,

wir haben unser Online-Banking umgestellt. Für die Anmeldung benötigen Sie nun eine neue Benutzerkennung, den VR-NetKey 7133993927.

Bitte notieren Sie sich diesen und melden Sie sich ausschließlich mit der neuen Kennung bzw. Ihrem Alias an. Gerne können Sie sich bei Fragen zur neuen Anmeldung bzw. Nutzung des neuen Online-Bankings jederzeit an uns wenden.

Freundliche Grüße

Bitte gehen Sie wie im Hinweis beschrieben vor.

Neue Übersicht Personen und Konten, Gliederung nach Kundenstämmen

Sie sehen nicht alle Konten, Gemeinschaftskonten oder Konten, bei denen Sie bevollmächtigt sind?

Die Übersicht ist nach Kundenstämmen gegliedert. Wegen der Übersichtlichkeit sind nicht alle Kunden „aufgeklappt“.

In diesem Beispiel müssen Sie auf das **Plus-Zeichen** bei dem Gemeinschaftskunden klicken, damit sich die Übersicht der Konten öffnet.

Personen und Konten

[Alle öffnen](#)

Hermann Testkunde (4900)

Bezeichnung	Konto-Nr.	Saldo	Aktion
Girokonto	1008800049	21.488,94 EUR	Bitte wählen...
VR-Flex Konto	2008800049	7.550,00 EUR	Bitte wählen...
Kreditkartenkonto	1108800049	-1.161,00 EUR	Bitte wählen...
Festgeld	60000049	7.550,00 EUR	Bitte wählen...
Wachstumszertifikat	40000049	5.000,00 EUR	Bitte wählen...
KFZ-Kredit	20000049	-8.600,00 EUR	Bitte wählen...
Summe		31.827,94 EUR	

Roswita und Hermann Testkunde (4901)



Max Musterkunde (23400)



Fehlender Saldo nach jedem Umsatz

Sie sehen in der Umsatzanzeige keinen Kontostand mehr?

Einen Kontostand pro Buchung gibt es nicht mehr.

Der **Kontosaldo** wird künftig als **Start- und Endsaldo** über und unter den Umsätzen angezeigt.

Weiterhin werden **Abbuchungen** mit „S“ wie Soll und **Gutschriften** mit „H“ wie Haben gekennzeichnet.

[Banking](#) > [Umsatzanzeige](#)

Umsatzanzeige

Konto: DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: **21.488,94 H** online-verfügb. Betrag in EUR: 19.224,35 H

Umsätze im Zeitraum: 1 Woche + Erweiterte Suche

Suchkriterien speichern Suchen

Umsätze von: 17.05.2018 bis: 24.05.2018

Startsaldo in EUR: 22.257,11 H
Endsaldo in EUR: **21.488,94 H**

Umsatzdaten	Buchungstag	Valuta	Betrag in EUR
Gartenbauverein ÜBERWEISUNG Quartalsbeitrag Gartenbauverein Musterstadt 73 e.V.	23.05.2018	24.05.2018	12,00 H
Hermann Testkunde ÜBERTRAG Hermann Testkunde UEBERTRAG VOM ANLAGEKONTO	23.05.2018	24.05.2018	112,00 H
Hermann Testkunde ÜBERWEISUNG Kaufstadt Lebensmittel Vielen Dank fuer Ihren Einkauf	23.05.2018	24.05.2018	258,17 S
Umsätze von: 17.05.2018 bis: 24.05.2018			Startsaldo in EUR: 22.257,11 H Endsaldo in EUR: 21.488,94 H

Umsatzübersicht – Alte Umsätze anzeigen lassen

Sie sehen Ihre älteren Umsätze nicht mehr?

In der Umsatzanzeige können Sie unter Zeitraum „**alle Umsätze**“ auswählen.
Dadurch werden Ihnen die Umsätze rückwirkend für die letzten 90 Tage angezeigt.

Diese Auswahlmöglichkeit können Sie mit „**Suchkriterien speichern**“ für die Zukunft beibehalten.

Banking Postfach

Übersicht Umsatzanzeige Zahlungsaufträge Service

Banking > Umsatzanzeige

Umsatzanzeige

Konto: DE8469999991008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: 21.488,94 H online-verfügl. Betrag in EUR: 19.224,35 H

Umsätze im Zeitraum: Alle Umsätze Erweiterte Suche

Suchkriterien speichern Suchen

Umsätze von: 11.05.2018 bis: 18.05.2018 Startsaldo in EUR: 22.257,11 H
Endsaldo in EUR: 21.488,94 H

Umsatzdaten	Buchungstag	Valuta	Betrag in EUR
Gartenbauverein ÜBERWEISUNG Quartalsbeitrag Gartenbauverein Musterstadt 73 e.V.	17.05.2018	18.05.2018	12,00 S
Hermann Testkunde ÜBERTRAG Hermann Testkunde UEBERTRAG VOM ANLAGEKONTO	17.05.2018	18.05.2018	112,00 H
Hermann Testkunde ÜBERWEISUNG Kaufstadt Lebensmittel Vielen Dank fuer Ihren Einkauf	17.05.2018	18.05.2018	258,17 S

Umsätze von: 11.05.2018 bis: 18.05.2018 Startsaldo in EUR: 22.257,11 H
Endsaldo in EUR: 21.488,94 H

Umbuchung – Jetzt im Überweisungsformular integriert

Bei Ihnen ist der Menüpunkt Umbuchung nicht zu finden?



Die Zahlungsaufträge wurden übersichtlicher gestaltet, daher ist die Umbuchung nun in der Erfassungsmaske für die Überweisung zu finden.

Hinweis: **Umbuchungen vom Sparbuch** werden nun ebenfalls über den Menüpunkt "Überweisungen" durchgeführt. Umbuchungen vom Sparkonto sind nun **nicht mehr auf 2.000,00 EUR begrenzt**, sondern bis zum Mindestanlagebetrag der Spareinlage zugelassen. Es können Vorschusszinsen anfallen. Dies wird Ihnen bei der Buchung angezeigt.

Nach Klick auf Überweisung einfach den Button „**Umbuchungskonto**“ auswählen.

Im nächsten Schritt öffnet sich das nebenstehende Fenster in dem Sie nun das gewünschte Gegenkonto/Umbuchungskonto auswählen können.

Banking Postfach

Übersicht Umsatzanzeige Zahlungsaufträge Service

> Banking > Zahlungsaufträge > Überweisung > Überweisung

Überweisung

Dateneingabe Prüfung Bestätigung

1 2 3

Konto* DE8469999971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo 21.488,94 EUR (heute noch 19.224,35 EUR online verfügbar)

Empfängerdaten aus [i] Vorlage **Umbuchungskonto** Scan2Bank

Empfänger* Amélie Poulain

IBAN* DE36 6996 8840 1600 1897 82

BIC GENODEF1M01

Betrag in EUR* 510,00

Verwendungszweck Weinlieferung
127 Zeichen stehen noch zur Verfügung.

Ausführung am TT.MM.JJJJ

Als Vorlage speichern Bezeichnung eingeben ...

Weitere Eingabemöglichkeiten

Adresse des Empfängers Bahnhofstrasse 22, 81829 München

Land des Empfängers Deutschland

Kundenreferenz [i]

Abweichender Auftraggeber

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus mobileTAN

Eingaben löschen Weiter >

Umbuchungskonto wählen

IBAN	Empfänger	Produkt	Aktion
DE39 6996 9997 2008 8000 49	Hermann Testcu...	Zielkonto	<input checked="" type="checkbox"/> Übernehmen
DE24 6996 9997 0040 0000 49	Hermann Testcu...	Zielkonto	<input checked="" type="checkbox"/> Übernehmen
DE91 6996 9997 0060 0000 49	Hermann Testcu...	Zielkonto	<input checked="" type="checkbox"/> Übernehmen

Abbrechen

Interne Umbuchung und Überweisungen von Kleinstbeträgen

Sie erhalten den Hinweis „Dieser Auftrag ist nicht TAN-pflichtig“?

! Dieser Auftrag ist nicht TAN-pflichtig.

Mit Umsetzung der PSD2-Richtlinie (Payment Services Directive2) tritt eine weitere Neuerung im Online-Banking in Kraft: Kleinstbeträge bis 30 EUR können nun ohne TAN-Eingabe überwiesen werden.

Zudem sind fünf aufeinanderfolgende Zahlungen von insgesamt 100,00 EUR ohne TAN ausführbar.

Bei internen Umbuchungen innerhalb der eigenen Konten gilt dies ebenfalls und dort sogar ohne Betragsgrenze.

Damit können Sie noch einfacher und schneller agieren.

Daueraufträge aussetzen – Künftig durch Löschen und Neuanlage möglich

Sie möchten einen bestehenden Dauerauftrag für einen bestimmten Zeitraum aussetzen?

Wählen Sie den **Dauerauftrag** aus, den Sie **aussetzen** möchten.
Dann drücken Sie den Button „**Löschen**“ und legen anschließend einen **neuen Dauerauftrag** ab dem neuen Datum an.

> Banking > Zahlungsaufträge > Weitere Aufträge > **Dauerauftrag**

Übersicht Daueraufträge

! Wenn Sie einen Dauerauftrag ändern oder löschen möchten, Ihnen die Funktion in dieser Übersicht aber nicht zur Verfügung steht, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank. Informationen zu vorhandenen Änderungen finden Sie in der Detailanzeige zum Dauerauftrag.

Konto: DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: **21.488,94 H** online-verfügb. Betrag in EUR: 21.488,94 H

Neuer Dauerauftrag

Dauerauftragsdaten	Betrag in EUR	Aktionen
Fitness-Studio Mitgliedsbeitrag Nr. 133752 monatlich am 15. / 15.05.2018	49,99	Ändern Löschen
Mayer + Maier Hausverwaltung Miete inkl. Nebenkosten Geschaeftsraeume monatlich am 01. / 01.06.2018	920,00	Ändern Löschen
Telekom Flatrate Telefon und Internet Auftr-Nr. 154/23 monatlich am 01. / 01.06.2018	39,97	Ändern Löschen

Neuer Dauerauftrag

Überweisungsvorlagen

Sie können Ihre Überweisungsvorlagen nicht finden, möchten eine bestehende ändern oder eine neue anlegen?

Überweisungsvorlagen sind unter agree21 Konten zugeordnet. Sie kommen zunächst in der „**Ansichtsmaske**“ an.
Über die Auswahl „**Alle**“ bekommen Sie die gewohnte Übersicht.

Sie erhalten nun eine Übersicht all Ihrer Vorlagen. Hinter der jeweiligen Überweisungsvorlage sehen Sie die möglichen Aktionen, die Sie nun ausführen können.
Für eine neue Überweisungsvorlage drücken Sie den Button „**Neue Vorlage**“.

> Banking > Zahlungsaufträge > Weitere Aufträge > **Überweisungsvorlagen**

Übersicht Überweisungsvorlagen

Konto: -- Bitte wählen Sie ein Konto aus --

Saldo: -- Bitte wählen Sie ein Konto aus --

! Bitte DE00100000002008800059 Jutta Tischler Girokonto

wünschen. Klicken Sie hierzu auf den Pfeil, um die Kontoauswahlbox zu öffnen. Es werden nur Konten angeboten, die für den gewählten Menüpunkt möglich sind. Nach der Auswahl wird Ihnen der aktuelle Saldo angezeigt.

> Banking > Zahlungsaufträge > Weitere Aufträge > **Überweisungsvorlagen**

Übersicht Überweisungsvorlagen

Konto: Alle

Saldo: -- online-verfügb. Betrag: --

Neue Vorlage

Bezeichnung Vorlagenart	Empfänger Verwendungszweck/ Kundenreferenz	Aktionen
Weinlieferung	Amelie Poulain Weinlieferung	Überweisung Sammelüberweisung Dauerauftrag Ändern Löschen
SEPA Überweisung	Holzgasse 3	

Neue Vorlage

Lastschiftrückgabe

Sie möchten eine Lastschrift zurückgeben?

Wählen Sie unter dem Menüpunkt **Zahlungsaufträge** den Punkt **Lastschiftrückgabe** aus.

Dort sehen Sie alle Lastschriften aufgelistet, für die eine Rücklastschrift möglich ist.

Wählen Sie nun die zutreffende Lastschrift aus und klicken anschließend auf den Button „**Zurückgeben**“.

> Banking > Zahlungsaufträge > Weitere Aufträge > Lastschiftrückgabe

Übersicht zurückgebbarer Lastschriften

Die folgende Aufstellung beinhaltet nur ausgewählte Lastschriften. Bitte geben Sie nur Lastschriften zurück, die dem Konto nicht rechtmäßig belastet wurden. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen möchten, die hier nicht aufgeführt ist, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

Konto DE34699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: **21.488,94 H** online-verfügb. Betrag in EUR: 21.488,94 H

Lastschriftdaten	Buchungstag	Betrag	Aktionen
ARAL Deutschland SEPA Basislastschrift Wasserburger Lst. 297 08.05.2018	09.05.2018	95,60 H	Zurückgeben
Plus AG SEPA Firmenlastschrift Ihr Einkauf bei Plus am 05.05.2018	07.05.2018	27,45 H	Zurückgeben

Umgekehrte Logik bei manueller TAN-Eingabe in Ihren TAN-Leser

Sie erhalten am Bildschirm einen Hinweis, dass Ihre eingegebene TAN falsch ist?

Falls Sie Ihre **Daten manuell in Ihren TAN-Leser eingeben**, beachten Sie bitte, dass Sie künftig die **fehlenden Ziffern eingeben** müssen, die am Bildschirm mit xx markiert sind.

1. Stecken Sie Ihre Chipkarte in den TAN-Generator. Je nach Lesertyp drücken Sie entweder die TAN-Taste oder drücken Sie "Menü" und wählen den Menüpunkt "1 - TAN manuell".
2. Geben Sie den Start-Code (20930160) ein und drücken "OK".
3. Prüfen Sie die Anzeige auf dem Leserdisplay und drücken "OK".
4. Geben Sie die mit 'x' markierten Stellen der Empfänger-IBAN DE **xx** 5996999700400 **xxxx** ein und drücken "OK".
5. Geben Sie den Betrag ein und drücken "OK".

Bitte geben Sie die auf Ihrem TAN-Generator angezeigte TAN ein: 123456

OK

Eingaben korrigieren

Abbrechen

Handy laden

Sie möchten Ihr Prepaid-Handy aufladen und suchen Ihren angelegten Dauerauftrag?

Bisherige **Daueraufträge** zum Aufladen des Guthabens Ihres Prepaid-Handys werden nach der technischen Umstellung **nicht** weiter ausgeführt.

Gehen Sie künftig bitte unter dem Menüpunkt **Service** auf **Handy laden**.

Im ersten Schritt wählen Sie das **Konto** aus, zu Lasten dessen der Aufladebetrag gebucht werden soll.

Dann wählen Sie Ihren **Mobilfunkanbieter** und in der gleichen Zeile den gewünschten **Ladebetrag** aus.

Geben Sie jetzt Ihre **Mobilfunknummer** im vorgegebenen Format ein und wiederholen Sie diese.

Nach Auswahl Ihres gewünschten **TAN-Verfahrens** betätigen Sie den Button „**Eingaben prüfen**“.

> Banking > Service > Weitere Services > Handy laden

Handy laden

Konto DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: 21.488,94 H online-verfügb. Betrag in EUR: 21.488,94 H

	<input type="radio"/> 15 EUR	<input type="radio"/> 30 EUR	<input type="radio"/> 50 EUR
	<input type="radio"/> 15 EUR	<input type="radio"/> 30 EUR	<input type="radio"/> 50 EUR
	<input type="radio"/> 15 EUR	<input type="radio"/> 25 EUR	<input type="radio"/> 50 EUR
	<input type="radio"/> 15 EUR	<input checked="" type="radio"/> 20 EUR	<input type="radio"/> 30 EUR
	<input type="radio"/> 15 EUR	<input type="radio"/> 20 EUR	<input type="radio"/> 30 EUR
	<input type="radio"/> 15 EUR	<input type="radio"/> 20 EUR	<input type="radio"/> 30 EUR

Bitte geben Sie Ihre Mobilfunknummer ein:
(Beispiel: 01711234XXXX)

01724376384

Bitte wiederholen Sie Ihre Mobilfunknummer:

01724376384

Mit Sm@rt-TAN plus bestätigen mobileTAN anfordern

Bei Eingabe Ihrer Mobilfunknummer geben Sie bitte ausschließlich Ziffern ein.

Eingaben prüfen

Eingaben löschen

Auf der nächsten Seite erhalten Sie eine kurze Zusammenfassung Ihres Mobilfunkanbieters, Ihrer Mobilfunknummer und des gewünschten Ladebetrags.

Wenn diese Angaben korrekt sind, geben Sie die erhaltene **TAN** (in dem Beispiel per Handy in die App VR-SecureGo übermittelt) ein und drücken auf **OK**.

> Banking > Service > Weitere Services > Handy laden

Handy laden

Konto DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Saldo in EUR: 21.488,94 H online-verfügb. Betrag in EUR: 21.488,94 H

Handy laden mit Xtra von T-Mobile

Ihr gewählter Betreiber: Xtra von T-Mobile

Ihr gewählter Betrag: 15,00 EUR

Ihre Mobilfunknummer: 01724376384

SMS wurde an "Handy privat" um 15:11:33 Uhr versandt.

Bitte geben Sie diese TAN ein:

123456

OK

Das aktuelle Guthaben können Sie durch Eingabe *100#, grüne Hörertaste, abfragen und überprüfen.

Eingaben korrigieren

Abbrechen

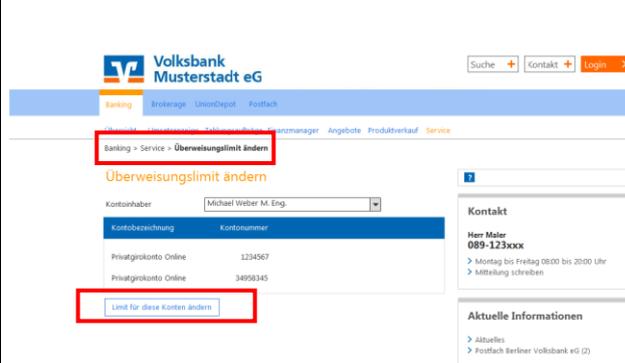
Überweisungslimit ändern

Sie möchten Ihr tägliches Verfügungslimit für Überweisungen ändern?

Sie können Ihr Verfügungslimit im Online-Banking **temporär (30 Tage gültig)** verändern. Die Limitänderung kann nur **vom Kontoinhaber** selbst vorgenommen werden. Wenn Sie ein unbefristet gültiges Limit benötigen, können Sie uns eine Nachricht über das Postfach schicken.

Gehen Sie hierzu unter unter Banking > Service > Online-Banking > Überweisungslimit ändern.

Im ersten Schritt wählen Sie aus, zu welchen Konten die Limite geändert werden sollen.



Auf der nächsten Seite sehen Sie die aktuell vorhandenen Limite und haben die Möglichkeit, diese über die Tasten – und + zu verändern:

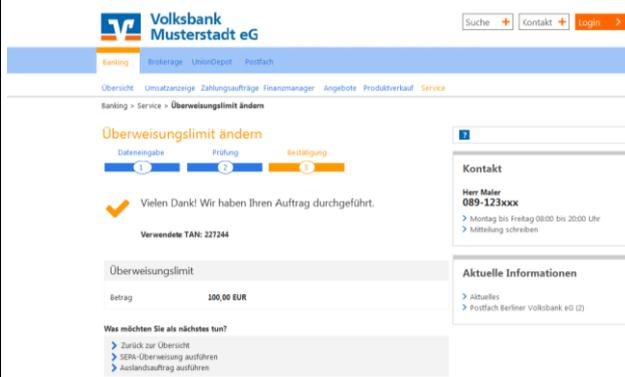
- Überweisungslimit: Limit für Überweisungen im Inland
- Euro-Überweisungslimit: Limit für Überweisungen ins europäische Ausland
- Auslandsauftraglimit: Limit für Überweisungen ins außereuropäische Ausland

Euro-Überweisungslimit

Über das Info-Icon  können Sie den Maximalbetrag für die mögliche Limitänderung erkennen. Wenn die Eingaben getätigt haben, klicken Sie auf **weiter**.



Mit Eingabe einer **TAN** wird die Änderung des Limits sofort wirksam.



Postfach

Sie finden Ihre Kontoauszüge nicht oder ein anderes Dokument Ihres Postfaches?

Alle Dokumente sind übersichtlich untereinander sortiert, dies eingeteilt in die jeweiligen Oberpunkte „**Mitteilungen, Kontoauszüge, Kreditkarten-Umsatzaufstellungen und Wertpapiermitteilungen**“.

Sollten Sie nur die Inhalte einer bestimmten Kategorie wünschen, so können Sie dies anhand des **Nachrichtentyps** auswählen.

Kontoauszüge werden hier **10 Jahre gespeichert** und können nicht gelöscht werden.

The screenshot shows the 'Bank-Postfach' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Posteingang', 'Gesendet', 'Mitteilung schreiben', and 'Archiv'. Below these, there is a search bar and a dropdown menu for 'Nachrichtentyp' (Message Type) with a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing options: 'Alle', 'Alle gelöschten Dokumente', 'Alle ungelesenen Dokumente', 'Alle Mitteilungen', 'Alle Kontoauszüge', 'Alle Kreditkarten-Umsatzaufstellungen', and 'Alle Wertpapiermitteilungen'. Below the dropdown, there is a table of messages with columns: 'Bezeichnung', 'Nummer', 'Erhalten', 'Lösung', and 'Größe'. The table is filtered to show 'Kontoauszüge' (Account Statements) and 'Wertpapiermitteilungen' (Securities Statements).

Bezeichnung	Nummer	Erhalten	Lösung	Größe
Mitteilungen				
<input type="checkbox"/> Jürgen Maier AW: Mitteilung Ihrer Bank	4900	15.05.2018		
Kontoauszüge				
<input type="checkbox"/> • Kontoauszug 09/2018 / Kontoauszug	100880049	10.05.2018	15.05.2021	203 KB #
<input type="checkbox"/> • Kontoauszug 01/2018 / Kontoauszug	100880049	10.04.2018	15.04.2021	101 KB #
Kreditkartensatz				
<input type="checkbox"/> Mastercard Kreditkartensätze 02 / 2015	2345687019	10.05.2018	15.05.2021	60 KB #
Wertpapiermitteilungen				
<input type="checkbox"/> 1 / Kauf Allianz AG	100880049	10.05.2018	15.05.2021	120 KB #

Postfach – Mitteilungen schreiben

Sie möchten Ihren Berater eine Mitteilung schreiben?

Wechseln Sie dafür innerhalb Ihres Postfaches in das Menü „**Mitteilung schreiben**“.

Im Feld **Betreff** können Sie die Kategorie für Ihr Anliegen auswählen.

Weiterhin können Sie angeben, wie Ihr Berater Sie bei **Rückfragen** kontaktieren kann.

Sollten Sie dies telefonisch wünschen, ist es wichtig, dass Sie Ihre **Telefonnummer** angeben.

Die Möglichkeit, Dateien anzuhängen, besteht ebenfalls über „**Dateien hinzufügen**“.

Drücken Sie anschließend auf „**Weiter**“.

The screenshot shows the 'Bank-Postfach' interface with the 'Mitteilung schreiben' (Write Message) form. At the top, there are navigation tabs: 'Posteingang', 'Gesendet', 'Mitteilung schreiben', and 'Archiv'. Below these, there is a search bar and a dropdown menu for 'Betreff' (Subject) with a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing options: 'Konto', 'Name des Beraters', 'Ihre Mitteilung (max. 4750 Zeichen)', 'Wie können wir Sie bei Rückfragen erreichen?', and 'Telefon-Nr. eingeben...'. Below the dropdown, there is a text area for 'Ihre Mitteilung (max. 4750 Zeichen)' with a red arrow pointing to it. Below the text area, there is a dropdown menu for 'Wie können wir Sie bei Rückfragen erreichen?' with a red arrow pointing to it. Below the dropdown, there is a text area for 'Telefon-Nr. eingeben...' with a red arrow pointing to it. Below the text area, there is a button 'Datei hinzufügen' with a red arrow pointing to it. At the bottom, there are buttons: 'Abbrechen', 'Eingaben löschen', and 'Weiter'.

Auf der Folgeseite erhalten Sie eine Zusammenfassung Ihrer Nachricht, die Sie mit „**OK**“ bestätigen können.

The screenshot shows the 'Bank-Postfach' interface with the confirmation page for the message. At the top, there are navigation tabs: 'Posteingang', 'Gesendet', 'Mitteilung schreiben', and 'Archiv'. Below these, there is a search bar and a dropdown menu for 'Betreff' (Subject) with a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing options: 'Konto', 'Name des Beraters', 'Ihre Mitteilung (max. 4750 Zeichen)', 'Wie können wir Sie bei Rückfragen erreichen?', and 'Telefon-Nr. eingeben...'. Below the dropdown, there is a text area for 'Ihre Mitteilung (max. 4750 Zeichen)' with a red arrow pointing to it. Below the text area, there is a dropdown menu for 'Wie können wir Sie bei Rückfragen erreichen?' with a red arrow pointing to it. Below the dropdown, there is a text area for 'Telefon-Nr. eingeben...' with a red arrow pointing to it. Below the text area, there is a button 'Datei hinzufügen' with a red arrow pointing to it. At the bottom, there are buttons: 'Zurück', 'Abbrechen', and 'OK'.

Postfach – Archivierung von Kontoauszügen oder Mitteilungen

Sie möchten gelesene Kontoauszüge oder Nachrichten aus Ihrem Posteingang in Ihr Archiv verschieben?

Gehen Sie in Ihren **Posteingang** und wählen Sie das gewünschte Dokument durch Anklicken aus.

Über die Funktion „**Aktion wählen**“ können Sie jetzt **Archivieren** anklicken.

Bank-Postfach

Posteingang Gesendet Mitteilung schreiben Archiv

Person Hermann Testkunde (2)

Nachrichtensuche

Nachrichtentyp Alle

Nachrichten anzeigen Neuesten 10

Datum von TT.MM.JJJJ

Datum bis TT.MM.JJJJ

Suchen

Ausgewählte Nachricht Aktion wählen...

Bezeichnung	Nummer	Erhalten	Löschung	Größe
Mitteilungen				
<input type="checkbox"/> Jürgen Mader Aktiv Mitteilung Ihrer Bank	4900	24.05.2018		
Kontoauszüge				
<input type="checkbox"/> Kontoauszug 009/2018 / Kontoauszug	1008800049	19.05.2018	24.05.2021	203 KB
<input type="checkbox"/> Kontoauszug 010/2018 / Kontoauszug	1008800049	19.04.2018	24.04.2021	101 KB
Kreditkartenumsatz				
<input type="checkbox"/> Mastercard Kreditkartenumsätze 02 / 2015	2345687019	19.05.2018	24.05.2021	60 KB
Wertpapiermitteilungen				
<input checked="" type="checkbox"/> 1 / Kauf Allianz AG	1008800049	19.05.2018	24.05.2021	120 KB

Sie erhalten sofort die Nachricht, dass das gewünschte Dokument archiviert worden ist.

Bank-Postfach

Posteingang Gesendet Mitteilung schreiben Archiv

1 von 1 Dokumenten wurden archiviert.

Person Hermann Testkunde (2)

Zur Kontrolle können Sie ins **Archiv** Ihres Postfachs wechseln, wo das verschobene Dokument zu finden ist.

Dokumente im Archiv werden **10 Jahre aufbewahrt**.

Sollten Sie keine manuelle Verschiebung von Dokumenten ins Archiv vornehmen, werden diese **automatisch nach 30 Tagen** dorthin verschoben.

Bank-Postfach

Posteingang Gesendet Mitteilung schreiben Archiv

Person Hermann Testkunde (3)

Nachrichtensuche

Nachrichtentyp Alle

Nachrichten anzeigen Neuesten 10

Datum von TT.MM.JJJJ

Datum bis TT.MM.JJJJ

Suchen

Nachrichten auswählen

Bezeichnung	Nummer	Erhalten	Löschung	Größe
Kontoauszüge				
<input type="checkbox"/> Kontoauszug 009/2017 / Kontoauszug	1008800049	19.05.2017	24.05.2020	203 KB
<input type="checkbox"/> Kontoauszug 010/2017 / Kontoauszug	1008800049	19.04.2017	24.04.2020	101 KB
Kreditkartenumsatz				
<input type="checkbox"/> Mastercard Kreditkartenumsätze 02 / 2015	2345687019	19.05.2017	24.05.2020	60 KB
<input type="checkbox"/> Mastercard Kreditkartenumsätze 02 / 2015	2345687019	19.04.2017	24.04.2020	65 KB
Wertpapiermitteilungen				
<input type="checkbox"/> 1 / Kauf Allianz AG	1008800049	19.05.2017	24.05.2020	120 KB
<input checked="" type="checkbox"/> 1 / Kauf Allianz AG	1008800049	19.04.2017	24.04.2020	100 KB

Postfach – Meldungen über ungelesene Nachrichten

Sie haben die Schaltfläche „Seite nur bei Vorlage neuer Meldungen anzeigen“ aktiviert, dennoch erscheint nach der Anmeldung im eBanking immer die Meldung, dass noch ungelesene Nachrichten vorliegen?

Sie müssen alle Nachrichten im Postkorb als gelesen markieren, damit diese Meldung nicht mehr erscheint.

Dazu wählen Sie **Nachrichtentyp „Alle“** sowie **Nachrichten anzeigen „Alle“** aus und treffen dann die Auswahl, dass alle Dokumente „als gelesen markiert“ werden sollen.

Banking Postfach
Bank-Postfach Verwaltung

> Postfach > Bank-Postfach > Posteingang

Bank-Postfach

Posteingang Gesendet Mitteilung schreiben Archiv

Person Hermann Testkunde (0)

Nachrichtensuche

Nachrichtentyp Alle
Nachrichten anzeigen Alle

Datum von TT.MM.JJJJ
Datum bis TT.MM.JJJJ

Suchen

Alle Dokumente Aktion wählen...

Bezeichnung	Nummer	Erhalten	Löschung	Größe
Mitteilungen				
<input checked="" type="checkbox"/> Jürgen Maier AW: Mitteilung Ihrer Bank	4500	15.05.2018		
Kontoauszüge				
<input checked="" type="checkbox"/> Kontoauszug 009/2018 / Kontoauszug	1008800049	10.05.2018	15.05.2021	203 KB
<input checked="" type="checkbox"/> Kontoauszug 010/2018 / Kontoauszug	1008800049	10.04.2018	15.04.2021	101 KB
Kreditkartenumsatz				
<input checked="" type="checkbox"/> Mastercard Kreditkartenumsätze Q2 / 2015	2345687019	10.05.2018	15.05.2021	60 KB
Wertpapiermitteilungen				
<input checked="" type="checkbox"/> 1 / Kauf Allianz AG	1008800049	10.05.2018	15.05.2021	120 KB

Postfach – Wechsel in das Postfach von Bevollmächtigten/Gemeinschaftskunden

Sie sehen nur Ihre eigenen Nachrichten und fragen sich, wie Sie die Nachrichten/Kontoauszüge vom Gemeinschaftskunden oder von Personen, bei denen Sie bevollmächtigt sind, sehen können?

Im Postfach können Sie bei „Person“ auswählen, für welche Person die Nachrichten/Kontoauszüge angezeigt werden sollen.

Posteingang Gesendet Mitteilung schreiben Archiv

Person Hermann Testkunde (2)
Hermann Testkunde (2)
Hermann und Roswitha Testkunde (0)

Nachrichtensuche

Benachrichtigungen aus dem eBanking per SMS oder E-Mail?

Sie möchten automatisch über Kontostände, Umsätze oder Nachrichten in Ihrem Postfach informiert werden oder suchen Ihre bereits gespeicherten Benachrichtigungen?

Die **vorhandenen Benachrichtigungen** wurden **nicht** migriert und müssen durch Sie wieder **neu aktiviert/eingegeben** werden.

Der **Benachrichtigungsservice** löst den bisherigen **SMS Infodienst** ab.

Diesen finden Sie in Ihrem privaten eBanking unter **Banking → Service → Weitere Services → Benachrichtigungen**.

Sie entscheiden, ob Sie über Ihren Kontostand, über Ihre Umsätze, über Mitteilungen in Ihrem Postfach oder sogar über alle drei Bereiche benachrichtigt werden möchten.

Den gewünschten Benachrichtigungsservice können Sie über den jeweiligen Reiter auswählen, dann öffnet sich eine der unten aufgeführten Masken.

Dort können Sie die entsprechenden Daten eingeben und diese im Anschluss mit einer gültigen **TAN** bestätigen.

Bitte beachten Sie, dass **Informationen zu Kontoständen und Umsätzen per SMS** und **Informationen zum Postfach per SMS oder E-Mail** möglich sind.

Bezeichnung	Konto-Nr.	Laufzeit von/bis	Aktion
Kontokorrent	1008800049	01.01.2014 Unbefristet	Bitte wählen...
Tagesgeld	2008800059	01.01.2014 31.05.2017	Bitte wählen...
Kreditkartenkonto	4711081512	31.01.2014 30.12.2017	Bitte wählen...

Benachrichtigung über Kontostand (saldoabhängig)

Hier bitte die mit * hinterlegten Felder ausfüllen und nach Anerkennung der Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice die Eingaben mit einer gültigen TAN bestätigen.

Benachrichtigung über Kontostand (saldoabhängig)

Dateneingabe 1 | Prüfung 2 | Bestätigung 3

Benachrichtigung Person/Konto: DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Bezeichnung*: Benachrichtigung (Max. 50 Zeichen)

Einstellungen Mobiltelefon*: 0172XXXXX23 (Neu/bearbeiten)

Laufzeit ab*: Sofort

Laufzeit bis*: Unbefristet

Bei Kontostand*: Unter (250,00 EUR) (Geben Sie Sollbeträge mit "-" ein.)

In SMS-Text anzeigen: IBAN Kontostand

Entgelt Abrechnungskonto SMS*: DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto

Ab	Anzahl SMS	Entgelt pro SMS	Stafefeileffekt
5		2,00 EUR	Gesamtstaffel

Erklärung: Ihren Auftrag können wir nur entgegennehmen, wenn Sie die nachfolgenden Erklärungen zur Kenntnis nehmen und anerkennen. Bitte lesen und bestätigen Sie hierfür die Vereinbarung. Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice

Ich habe die Vereinbarung gelesen und erkenne diese an.

TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus mobileTAN

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Abbrechen Weiter >

Benachrichtigung über Kontostand (zeitabhängig)

Hier bitte die mit * hinterlegten Felder ausfüllen und nach Anerkennung der Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice die Eingaben mit einer gültigen TAN bestätigen.

Benachrichtigung über Kontostand (zeitabhängig)

Dateneingabe Prüfung Bestätigung
1 2 3

Benachrichtigung
Person/Konto DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto
Bezeichnung* Benachrichtigung
Max. 50 Zeichen

Einstellungen
Mobiltelefon* 0172XXXXX23
Laufzeit ab* Sofort
Laufzeit bis* Unbefristet
Wochentage* Dienstag
Uhrzeit* 11:00 Uhr
In SMS-Text anzeigen IBAN

Entgelt
Abrechnungskonto SMS* DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto
SMS-Kosten

Ab Anzahl SMS	Entgelt pro SMS	Staffeleffekt
5	2,00 EUR	Gesamtstaffel

Erklärung
Ihren Auftrag können wir nur entgegennehmen, wenn Sie die nachfolgenden Erklärungen zur Kenntnis nehmen und anerkennen. Bitte lesen und bestätigen Sie hierfür die Vereinbarung.
[Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice](#)
 Ich habe die Vereinbarung gelesen und erkenne diese an.

TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus mobileTAN

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Benachrichtigung zum Umsatz

Hier bitte die mit * hinterlegten Felder ausfüllen und nach Anerkennung der Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice die Eingaben mit einer gültigen TAN bestätigen.

Benachrichtigung zum Umsatz

Dateneingabe Prüfung Bestätigung
1 2 3

Benachrichtigung
Person/Konto DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto
Bezeichnung* Benachrichtigung
Max. 50 Zeichen

Einstellungen
Mobiltelefon* 0172XXXXX23
Laufzeit ab* Sofort
Laufzeit bis* Unbefristet
Umsätze von* 250,00 bis* 1.000,00 EUR
Geben Sie Sollbeträge mit "-" ein.

In SMS-Text anzeigen IBAN
 Umsatzbetrag
 Verwendungszweck

Entgelt
Abrechnungskonto SMS* DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto
SMS-Kosten

Ab Anzahl SMS	Entgelt pro SMS	Staffeleffekt
5	2,00 EUR	Gesamtstaffel

Erklärung
Ihren Auftrag können wir nur entgegennehmen, wenn Sie die nachfolgenden Erklärungen zur Kenntnis nehmen und anerkennen. Bitte lesen und bestätigen Sie hierfür die Vereinbarung.
[Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice](#)
 Ich habe die Vereinbarung gelesen und erkenne diese an.

TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus mobileTAN

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Benachrichtigung zum Postfach

Hier bitte die mit * hinterlegten Felder ausfüllen und nach Anerkennung der Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice die Eingaben mit einer gültigen TAN bestätigen.

Benachrichtigung zum Postfach

Dateneingabe Prüfung Bestätigung
1 2 3

Benachrichtigung
Benachrichtigung für

Bank
Personen
Konten
Bezeichnung*
Max. 50 Zeichen

Einstellungen
Laufzeit ab*
Laufzeit bis*
Benachrichtigungsart* SMS
 E-Mail

Entgelt
Abrechnungskonto SMS*
SMS-Kosten

Ab Anzahl SMS	Entgelt pro SMS	Staffeleffekt
5	2,00 EUR	Gesamtstaffel

Erklärung
Ihren Auftrag können wir nur entgegennehmen, wenn Sie die nachfolgenden Erklärungen zur Kenntnis nehmen und anerkennen. Bitte lesen und bestätigen Sie hierfür die Vereinbarung.

 Ich habe die Vereinbarung gelesen und erkenne diese an.

TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus mobileTAN

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Weitere Anpassungen zum neuen eBanking in Kurzform für Sie

Problem/Frage	Lösung
Sie können die Bankseite Ihrer Pax-Bank eG anhand Ihres Favoriten nicht mehr aufrufen?	Bitte beachten Sie, dass gespeicherte Lesezeichen bzw. Favoriten in Ihrem Browser nicht mehr funktionieren werden, da sich die Adresse zum Online-Banking (URL) geändert hat. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, unsere Online-Filiale grundsätzlich über unsere Homepage (www.pax-bank.de) aufzurufen.
Nach der Überweisung erscheint Ihnen der Text: „Ihren Auftrag haben wir entgegengenommen“ . Wurde die Überweisung nun korrekt ausgeführt?	Ja, die bisherige Meldung „Überweisung wurde ausgeführt“ ist durch „Ihren Auftrag haben wir entgegengenommen“ ersetzt worden.
Sie möchten eine Umbuchung vom Sparkonto vornehmen und finden den Menüpunkt nicht mehr?	Umbuchungen vom Sparbuch werden nun über den Menüpunkt "Überweisungen" durchgeführt. Nach dem Klick auf Überweisungen können Sie einfach den Button "Umbuchungskonto" auswählen. WICHTIG: Umbuchungen vom Sparkonto sind nun nicht mehr auf 2.000,-- EUR begrenzt, sondern bis zum Mindestanlagebetrag der Spareinlage zugelassen. Es können Vorschusszinsen anfallen. Dies wird Ihnen bei der Buchung angezeigt.
Sie haben bisher die App VR-SecureSIGN für die Generierung von TAN genutzt, was nun nicht mehr funktioniert?	Diese App wird nicht mehr unterstützt. Der Nachfolger lautet VR-SecureGo .
Sie haben sich gesperrt, weil Sie Ihre PIN falsch eingegeben haben?	Beim vierten bis achten Fehlversuch können Sie sich selbst, durch Eingabe der dann richtigen PIN, mit einer gültigen TAN entsperren. Aus Sicherheitsgründen wird Ihnen nach dem neunten Fehlversuch automatisch per Post eine neue Start-PIN zugeschickt. Sie können sich auch gerne, nach dem dritten Fehlversuch , telefonisch bei Ihrer Pax-Bank eG unter der Telefonnummer 0221/16015 -0 melden, damit Sie eine neue Start-PIN auf dem Postwege erhalten.
Sie haben Ihre TAN falsch eingegeben ?	Sollten Sie Ihre TAN drei Mal falsch eingetippt haben, erhalten Sie automatisch einen Freischaltcode mit der Post . Die Entsperrung nehmen Sie dann selbst im eBanking unter " Banking > Service > TAN-Verwaltung " vor. Bei Nutzung eines Sm@rtTAN-Lesers wählen Sie in der TAN-Verwaltung die Option „ Synchronisation des ATC-Zählers “. Die Synchronisation des ATC-Zählers können Sie auch gemeinsam mit Ihrer Bank vornehmen, dafür telefonisch bei Ihrer Pax-Bank eG unter der Telefonnummer 0221/16015 -0 melden.
Sie haben bisher die Funktion „Geld senden und anfordern“ in der App VR-Banking genutzt und können diese nicht mehr finden?	Hier hat es eine Vereinheitlichung zwischen den Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie den Sparkassen gegeben, so dass diese Funktion künftig unter dem Namen „Kwitt“ für Sie zur Verfügung steht.
Sie haben Ihren Konten eine individuelle Kontobezeichnung gegeben und können diese nicht mehr sehen?	Individuelle Kontobezeichnungen werden nicht übernommen und können auch künftig nicht mehr vergeben werden .
Sie haben Ihre Kontoumsätze bisher als csv-Datei exportiert ?	Diese Funktion wird künftig vom System nicht mehr unterstützt .