

## FAQ-Liste zum VR-OnlineBanking

Stand 12. September 2022

### 1. Kann ich weiterhin die anstehenden/erwartete Buchungen sehen?

Anstehende oder erwartete Buchungen werden in der Umsatzübersicht nur angezeigt, wenn diese auch tatsächlich vorliegen:

73 Umsätze in 30 Tagen			🔍	⋮
Endsaldo	20.09.2021	3.294,98 EUR		
Startsaldo	22.08.2021	3.968,35 EUR		
Differenz		-673,37 EUR		
<b>Union Investment Service Bank AG</b>				
LS 6952565713 20.09.2021 EREF: 2021091604478570001 6952565713 MREF: 0016755...				
				<b>-50,00 EUR</b>
				Heute

### 2. Kann ich mein PrePaid-Handy laden?

Diese Funktion steht Ihnen über den Reiter Service und Mehrwerte zur Verfügung.

### 3. Existiert eine Demo-Anwendung?

Die Demo-Anwendung befindet sich derzeit in der Entwicklung. Der Fokus lag zunächst darauf, die Bestandskunden zu migrieren, die eine Demo-Anwendung nicht benötigen, da diese im Live-Betrieb arbeiten können.

### 4. Es werden keine Bankverbindungsdaten angezeigt, wenn ich den Namen des Empfängers schreibe (Autofill-Funktion). Was kann ich tun?

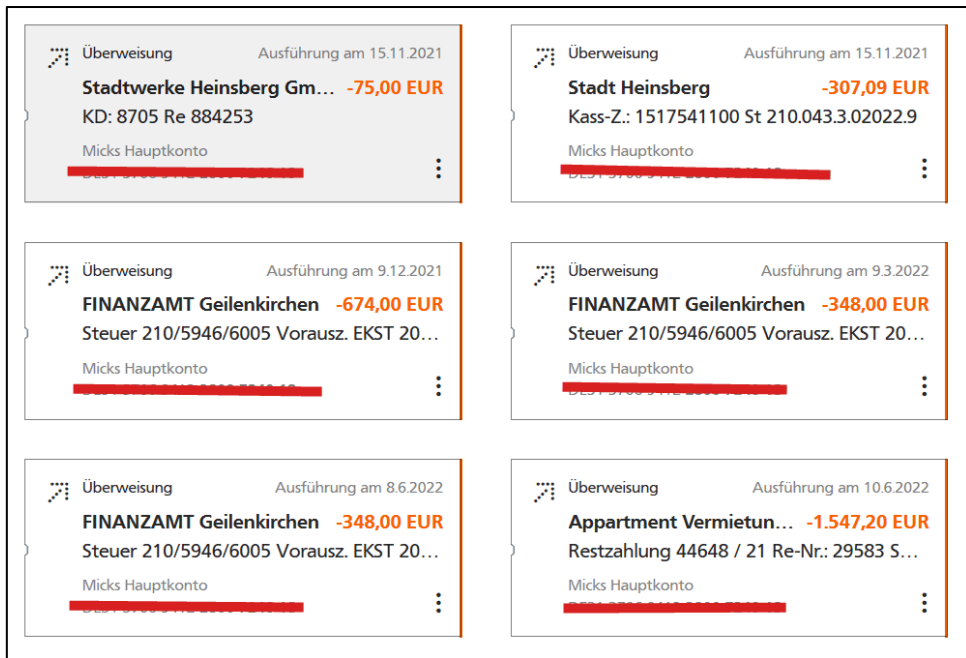
Im alten Online-Banking wurden die Zahlungsempfänger im Hintergrund gespeichert – auch ohne Vorlage. Es bestand jedoch auch kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Empfängerdaten aus	<input type="button" value="Vorlage"/>	<input type="button" value="Umbuchungskonto"/>	<input type="button" value="Scan2Bank"/>
Empfänger*	<input type="text" value="zal"/>		
IBAN*	<input type="text" value="Zalando DE86210700200123010101"/>		

Im neuen Banking muss sich eine solche Datenbank erst aufbauen, die Übernahme der bisherigen Empfänger ist nur auf Basis des Imports von Vorlagen möglich.

### 5. Wie ist die Reihenfolge der terminierten Überweisungen?

Die Überweisungen werden nach anstehender Fälligkeit angezeigt. Zu Lesen von links nach rechts:

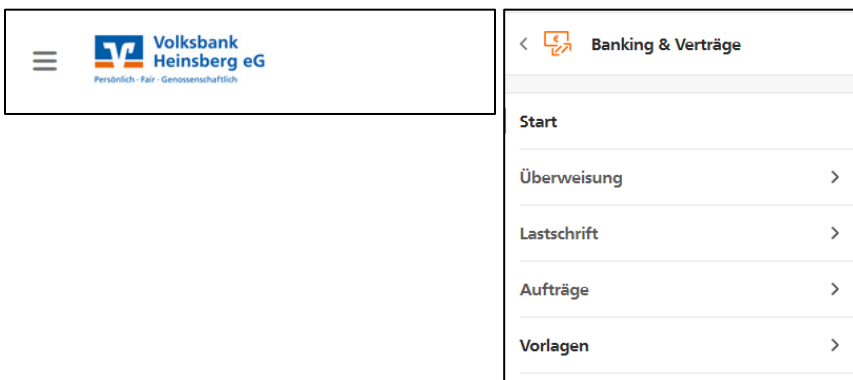


**6. Warum erscheint manchmal die Navigationsleiste und manchmal nur drei Striche?**

Die Darstellung des neuen Bankings erfolgt responsiv. Das bedeutet, dass sich die Darstellung an die Größe des Bildschirms anpasst. Sofern genug Platz vorhanden ist, erscheint die Navigationsleiste vollständig:



Ist nicht genug Platz vorhanden (das kann tw. auch bei Nutzung des VR-Protect bereits der Fall sein), rutscht die Navigation nach „oben links“ in die drei Striche:

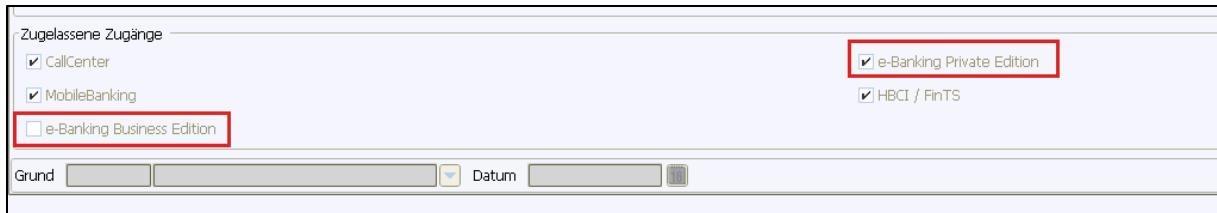


**7. Ich habe 3x eine falsche PIN eingegeben, kenne diese aber eigentlich noch. Was kann ich tun?**

Wird nach der PIN-Sperrung aufgrund 3-maliger Falscheingabe der PIN bei der Anmeldung die PIN im 4.-9. Versuch richtig eingegeben, erfolgt eine Weiterleitung in die Zwangs-PIN-Änderung. An dieser Stelle muss zwingend eine neue PIN vergeben werden.

## 8. Profilsteuerung „business & privat“ funktioniert vermeintlich nicht. Was kann ich tun?

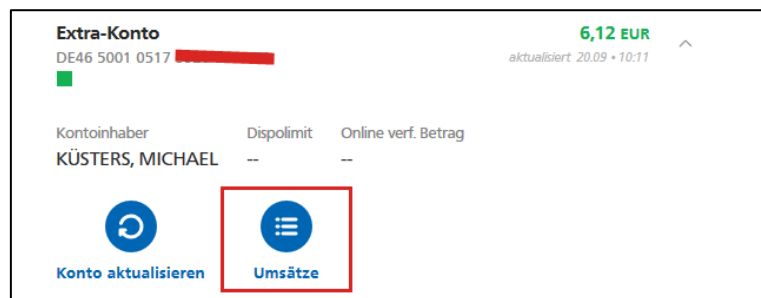
Die Profilsteuerung richtet sich nach der Steuerung der zugelassenen Zugänge am VR-NetKey des Kunden. Standardmäßig sind alle Konten auch für die „eBanking Private Edition“ freigegeben. Nur in Ausnahmefällen ist auch die Business Edition bereits aktiv (wenn der Kunde entsprechende Funktionen benötigt).



Wünscht der Kunde eine saubere Trennung von business & privat, ist die Steuerung am VR-NetKey entsprechend vorzunehmen.

## 9. Bei einer fremden Bankverbindung sieht man lediglich die Salden, aber keine Umsätze. Woran kann das liegen?

Es kommt darauf an, ob die jeweilige Fremdbank die PSD2-Schnittstelle sauber bedient. Am Beispiel der ING-Bank werden die Umsätze bei korrekter Befüllung der Schnittstelle sauber angezeigt:



Die Fremdbank muss dem entsprechenden Profil über die Profilsteuerung zugewiesen werden (business oder privat oder beides), dies muss der Kunde selbst entscheiden.

## 10. Warum können Kunden trotz Freischaltung Ihr Union Depot nicht einsehen?

In unserer neuen Plattform ist es aktuell noch so, dass Kunden die nur eine Leseberechtigung haben, ihr Union Depot nur mit dem Gesamtbestand einsehen können. Damit diese Kunden die Einzelwerte einsehen können, muss zwingend die Transaktion in der Depotvereinbarung angehakt sein.

Aktuell muss zwingend eine neue Depotfreischaltung gemacht werden.

Die Ansicht ins Union Depot wird mit einem der nächsten Updates wieder überarbeitet, damit auch Kunden die nur eine Leseberechtigung haben, ihr Depot in der neuen Welt einsehen können.

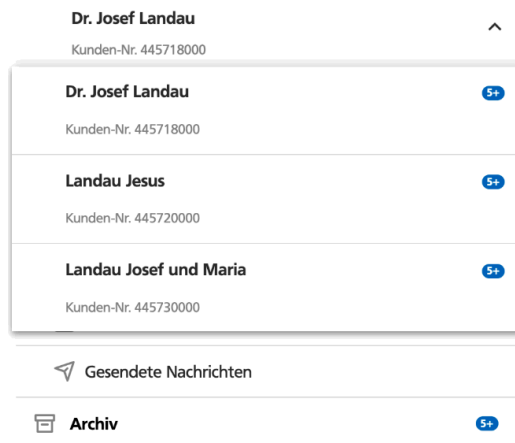
## 11. Unter iOS verschwindet in der Personenübersicht des Postfachs der Scrollbalken

Aktuell kommt es in Verbindung mit unserer neuen Plattform immer wieder zu Anzeigefehlern.

Aktuell sind unsere Kunden mit einem iOS Betriebssystem betroffen. Diesen Kunden sehen aktuell in ihrem Postfach nicht, dass es dort die Möglichkeit gibt auf mehr als drei Kundennummer zuzugreifen, das heißt die Kunden sehen nicht, dass sie im Bereich der Kundennummern scrollen können.

Dieser Fehler kann leider nicht so leicht von der Atruvia behoben werden, da dieser ein Fehler von iOS ist. In einer der nächsten Updates wird die Atruvia versuchen die Ansicht zu vergrößern, sodass die betroffenen Kunden sehen, dass dort noch weitere Kundennummern zur Verfügung stehen.

## Postfach



### 12. Authentifizierungsfehler beim Aufruf eines Verbundpartner-Postfachs

Beim Aufruf eines Verbundpartner-Postfachs kann es in bestimmten Konstellationen bei den Kunden zu einem Authentifizierungsfehler kommen. Grund dafür können Abweichungen im Datenbestand der Bank und des Verbundpartners sein.

Folgende Daten werden abgeglichen:

- Name
- Vorname(n)
- Geburtsdatum
- PLZ
- BLZ der Partnerbank

Sollte bei einem Kunden der Authentifizierungsfehler auftreten muss über den Reiter Verbundkundenzuordnung bearbeiten (Vorgang im BAP) abgeglichen werden, ob alles richtig verschlüsselt ist. Danach muss der Datenbestand der Bank und der Verbundpartner korrigiert werden.