

Gemeinsam zu agree21

Alles, was Sie zur Systemumstellung am Wochenende vom 16. bis 19. November 2018 wissen sollten, erfahren Sie hier.

Unsere beiden Volksbanken haben schon in der Vergangenheit in regelmäßigen Abständen neue Banksysteme eingeführt, um Prozesse anzupassen, Verfahren zu vereinfachen, die Bank optimal für künftige Anforderungen aufzustellen und unseren Service für unsere Mitglieder und Kunden zu verbessern. Diesen Zielen dient auch die aktuelle Systemumstellung auf agree21.

Nach über 150 Schulungstagen in diesem Jahr in unserem eigens dafür in Raesfeld eingerichteten Schulungsraum werden wir diese, gemeinsam mit vier weiteren Banken, in der Zeit vom 16. bis zum 19. November 2018 durchführen.

Vieles von dem, was Sie gewohnt sind, werden Sie auch nach der Umstellung genauso oder in ähnlicher Form wiedererkennen. Einige

Dinge werden aber auch anders sein. Diese Änderungen dienen beispielsweise dazu, unsere Sicherheitsstandards, die schon heute zu den Besten zählen, weiter zu erhöhen, andererseits sollen sie helfen, unseren Service für Sie stetig zu verbessern. ■

ACHTUNG:
Freitag, 16.11.2018
ganztagig
geschlossen!

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Die wichtigsten Fragen und Antworten zur technischen Umstellung vom 16. bis 19. November 2018

Es kommt vor allem zu Einschränkungen, die

- Ihre girocard (am Geldautomaten und beim Einkauf)
- unsere Selbstbedienungsautomaten und
- das OnlineBanking und OnlineBrokerage betreffen.

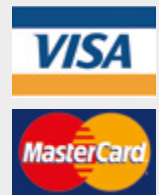
Die wichtigsten Informationen finden Sie in den nachfolgenden Fragen und Antworten. Weitere Fragen beantworten wir Ihnen gerne unter: 02865/9585-0 (Volksbank Raesfeld) 02865/9575-0 (Volksbank Erle)



Wie versorge ich mich in der Zeit mit Bargeld?

Versorgen Sie sich für das Wochenende der Umstellung bitte ausreichend mit Bargeld, denn Barverfügungen und bargeldloses Bezahlen mit der girocard sind nur bis zu einem Tageslimit von maximal 500,00 Euro möglich. In der Zeit von Freitag, 16. November, 12:00 Uhr bis Montag, 19. November 2018, 8:00 Uhr sind alle unsere Selbstbedienungsgeräte voraussichtlich außer Betrieb.

Funktionieren meine Kreditkarten an diesem Wochenende?



Ja, Ihre Kreditkarten sind von der Umstellung nicht betroffen.

Kann ich meine Einkäufe mit der girocard bezahlen?



Grundsätzlich ja: Mit Ihrer girocard können Sie allerdings maximal 500 Euro pro Karte und Tag verfügen – unabhängig davon, ob Sie Bargeld an fremden Automaten abheben oder im Geschäft mit Ihrer Karte bezahlen.

Beachten Sie, dass die girocards von Kunden unter 18 Jahren an diesem Wochenende nicht funktionieren; weder Barverfügungen am Automaten noch Zahlungen mit der girocard im Geschäft sind möglich.

Unsere Erreichbarkeit im Überblick

Donnerstag, 15. November 2018

Verarbeitung beleghafter Überweisungen bis 18:00 Uhr, danach wieder regulär ab Montag, 19. November 2018

Freitag, 16. November 2018

Bankräume ganztägig geschlossen

SB-Geräte nutzbar	bis 12:00 Uhr
OnlineBanking	bis 12:00 Uhr
OnlineBrokerage	bis 12:00 Uhr

Samstag und Sonntag, 17. und 18. November 2018

SB-Geräte	nicht verfügbar
OnlineBanking	nicht verfügbar
Online Brokerage	nicht verfügbar

Montag, 19. November 2018

SB-Geräte nutzbar	ab 08:00 Uhr
Bank geöffnet	ab 08:30 Uhr
OnlineBanking	ab 10:00 Uhr
OnlineBrokerage	ab 10:00 Uhr

Verändern sich meine Kontoauszüge?

Grundsätzlich nein. Aber alle Kontoinhaber bekommen mit der technischen Umstellung einmalig einen Kontoauszug, der ihnen kostenlos per Post zugestellt wird.

Kunden, die ihre Auszüge regelmäßig per Post zugestellt bekommen, erhalten diese ab dem 19. November 2018 nicht mehr im DINlang-Format (Format wie beim Kontoauszugsdrucker), sondern im Format DIN A4.

Bekommen Sie Ihre Kontoauszüge in den Postkorb Ihrer Online Geschäftsstelle eingestellt, erhalten Sie diese nach der Umstellung wie gewohnt über diesen Weg.

Ist OnlineBanking möglich?

Der Zugang zu unserem OnlineBanking ist in der Zeit von Freitag, 12:00 Uhr bis Montag, 10:00 Uhr weder über unsere Homepage noch über ein Zahlungsverkehrsprogramm möglich. Angelegte Daueraufträge und Terminüberweisungen werden nach Ablauf des Wochenendes gebucht.

Ab Montag, 19. November, 10:00 Uhr steht Ihnen das OnlineBanking wieder zur Verfügung.

Funktioniert der Handel im OnlineBrokerage?

Von Freitag, 12:00 Uhr bis Montag,



10:00 Uhr ist über unsere Plattform weder die Erfassung von Wertpapierorders noch der Abruf von Informationen möglich.

Neuheiten rund um das OnlineBanking

- Das OnlineBanking präsentiert sich nach der Umstellung in einer neuen, übersichtlicheren Optik.

- Öffnen Sie den Button

 Login Online-Banking

direkt über unsere Homepage; gespeicherte Links (z.B. Favoriten oder Desktopverknüpfungen) funktionieren nicht mehr. Dies gilt für das OnlineBanking sowie für das OnlineBrokerage.

Das Wichtigste in Kürze

Rechtzeitig mit Bargeld versorgen!

Wir empfehlen Ihnen, sich für das Wochenende vom 16. bis 19. November 2018 mit ausreichend Bargeld zu versorgen, da die Automaten außer Betrieb sein werden.

SB-Geräte wieder nutzbar ab Montag

Ab Montag, 19. November 2018, 08:00 Uhr stehen Ihnen unsere SB-Geräte wieder zur Verfügung.

Tageslimit 500 Euro

Bitte beachten Sie, dass es bei girocards ein automatisches Tageslimit von maximal 500 Euro pro Karte (z.B. für Einkäufe mit der Karte) gibt!

Die girocard von Kunden unter 18 Jahren funktioniert weder am Geldautomaten noch bei Zahlungen im Geschäft.

- Nutzen Sie für die Anmeldung den „Login Konto/Depot“. Für den „Login Lastschriften & Datenverarbeitung“ benötigen Sie eine separate Freischaltung.

- Aus technischen Gründen kann es vorkommen, dass Sie Ihren Alias unter [Service > Alias > Ändern](#) neu vergeben müssen.

- Nach falscher Eingabe Ihrer PIN müssen Sie beim 4. bis 8. Versuch (mit der dann gültigen PIN) zusätzlich mit einer gültigen TAN bestätigen. Aus Sicherheitsgründen wird Ihnen nach dem 9. Fehlversuch automatisch per Post eine neue Start-PIN zugeschickt.

- Wenn Ihr TAN-Verfahren durch dreimalige TAN-Falscheingabe gesperrt ist, ist die Entsperrung möglich:

- Die Entsperrung beim Sm@rt-TAN-Verfahren erfolgt durch einen Bankmitarbeiter. Bitte wenden Sie sich im entsprechenden Fall an unsere Bank.
- Beim mobileTAN- und SecureGo-Verfahren erhalten Sie per Post einen neuen Freischaltcode. In der „TAN-Verwaltung“ können Sie damit das mobile TAN-Verfahren erneut freischalten.

- Änderungen am Überweisungs-limit durch die Bank werden

zukünftig nach ca. 60 Minuten aktiv.

- Sollten Sie den SMS-Infodienst nutzen, schalten Sie sich hierfür bitte erneut frei.



Informationen zu unseren Apps

Unsere bisherigen BankingApps können Sie nach der technischen Umstellung nicht mehr uneingeschränkt nutzen. Installieren Sie deshalb ab dem 19. November 2018 die dann aktuelle Version der VR-BankingApp. Scannen Sie dafür einfach einen der QR-Codes.



QR-Code iOS



QR-Code Android

Die App Online-Filiale+ kann nicht mehr genutzt werden.

Auch die TAN-App VR-Secure-Sign ist von der Umstellung betroffen. Es steht Ihnen künftig die neue TAN-App VR-Secure Go zur Verfügung. Neuer Name, gleiche Funktion.

Sollten Sie dieses TAN-Verfahren bereits nutzen, wird Ihnen für die Umstellung auf VR-SecureGo im OnlineBanking ein Assistent zur Verfügung gestellt, welcher Sie ganz unkompliziert auf die neue App umstellt. Aus technischen Gründen ist es nicht möglich, diesen Assistenten mehrfach zu starten. Wir empfehlen Ihnen daher, die Registrierung bei der ersten Anmeldung im OnlineBanking durchzuführen. Als Hilfestellung dient Ihnen der Beileger „Ihr Weg von SecureSign zu SecureGo“.

Veränderungen beim Aufladen von Prepaid-Telefonguthaben

- Bisherige Daueraufträge zum Aufladen des Prepaid-Telefonguthabens werden nach der technischen Umstellung nicht weiter ausgeführt.

- Prepaid-Guthaben können Sie im OnlineBanking unter [Banking > Service > Weitere Services > Handy aufladen](#) oder am Geldautomaten mit der girocard aufladen.

Wir danken für Ihr Verständnis.