

Wichtige Informationen zur technischen Umstellung

agree21

Sonder- veröffentlichung agree21

Wichtige Informationen für
Mitglieder und Kunden und alle an der
Volksbank Heinsberg Interessierten.

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

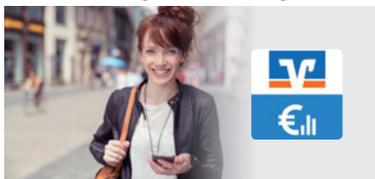
Wir machen den Weg frei.

Inhalt

Die Veränderungen im Online-Banking

agree21

Sicheres Banking auch unterwegs



Das elektronische Postfach



Bezahlen per Smartphone



agree21: Die Chancen und Herausforderungen einer technischen Umstellung

Die moderne IT spielt heute eine wichtigere Rolle als je zuvor. Leistungsfähige Computer, moderne Software und maßgeschneiderte Anwendungen sind für Banken mittlerweile absolut unverzichtbar. Im Fokus stehen dabei Benutzerfreundlichkeit, Rechts- und Datensicherheit und eine moderne Handhabung.

Voraussetzung dafür ist ein zuverlässiges und leistungsfähiges Rechenzentrum, das den Volksbanken und Raiffeisenbanken die benötigten Anwendungen zur Verfügung stellt, ständig weiterentwickelt und pflegt. Mit der Fusion der beiden verbliebenen Rechenzentren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe ist auch der Startschuss für die Umstellung auf das neue Bankenanwendungsverfahren „agree21“ gefallen. Alle Volks- und Raiffeisenbanken werden bis Ende 2019 auf dieses neue System umgestellt.

Mit agree21 verhält es sich wie mit einer völlig neuen Fremdsprache. In insgesamt 180 Schulungen erlernten alle Mitarbeiter die neuen Vokabeln und mittlerweile sind wir überzeugt, die für uns neue Sprache nahezu fließend sprechen zu können. Sa-

hen wir anfangs vor allem die Kosten und die mit den Veränderungen verbundene Arbeit, so sind wir heute davon überzeugt, dass die Umstellung große Chancen mit sich bringt. Denn durch das neue System haben wir die Möglichkeit, viele wichtige Vorgänge und Funktionen schneller und kundenorientierter zu gestalten.



Bankvorstände Kurt Hauser (l.) und Dirk Cormann

Nutzen Sie zukünftig beispielsweise Ihr Smartphone, um Geld abzuheben. Mit der VR-mobileCash-Funktion in Ihrer VR-BankingApp.

Über weitere Veränderungen, die unsere IT-Umstellung vom 3.-5. Mai mit sich bringt, möchten wir Sie in dieser Spezialausgabe unseres Volksbank-Magazins informieren.

Wichtige Informationen zur technischen Umstellung vom 3. - 5. Mai



**Bitte
beachten:**

- Unsere Filialen schließen am Freitag, 3. Mai, bereits um 12:00 Uhr.
- Online Banking und Online-Brokerage stehen vom 3. - 5. Mai nicht zur Verfügung.
- Unsere Geldausgabeautomaten, Einzahlungsautomaten und Kontoauszugsdrucker sind ab Freitag, 3. Mai, 12:00 Uhr außer Betrieb. Sie stehen am Samstag, 4. Mai, gegen Abend wieder zur Verfügung. Die Bargeldversorgung ist in diesem Zeitraum nur an Geldausgabeautomaten anderer Kreditinstitute möglich. Zum oben genannten Zeitraum können Sie mit Ihrer girocard (Debitkarte) über maximal 500 Euro pro Tag und Karte verfügen.
- Ihre Kreditkarte bleibt während der Umstellung uneingeschränkt nutzbar.
- Bitte versorgen Sie sich bei Bedarf frühzeitig mit Bargeld!

Detaillierte Informationen zu den mit der IT-Umstellung verbundenen Veränderungen finden Sie auf www.volksbank-heinsberg.de/umstellung. Sollten Sie weitere Fragen haben, stehen Ihnen die Kolleginnen und Kollegen im Service- und BeratungsCenter unserer Bank gerne vor und nach dem Wochenende der Umstellung telefonisch unter 02452 925-3000 zur Verfügung.

Beachten Sie die Einschränkungen am Wochenende der Umstellung

Sowohl die girocard (Debitkarte) als auch Ihre Kreditkarte werden nach der Umstellung wie gewohnt nutzbar sein. Auch die Ihnen bekannte PIN ändert sich nicht. Am Wochenende der IT-Umstellung müssen allerdings einige Dinge beachtet werden.

- Unsere Geldausgabeautomaten, Einzahlungsautomaten und Kontoauszugsdrucker sind ab Freitag, 3. Mai, 12:00 Uhr außer Betrieb. Sie stehen am Samstag, 4. Mai, gegen Abend wieder zur Verfügung. Die Bargeldversorgung ist in diesem Zeitraum nur an Geldausgabeautomaten anderer Kreditinstitute möglich. Selbstverständlich erstatten wir Ihnen die während dieser Zeit entstandenen Zusatzkosten.
- Mit Ihrer girocard (Debitkarte) können Sie während der Umstellung über maximal 500 Euro verfügen. Diese Summe gilt für bundesweite Barverfügungen an Geldautomaten anderer Kreditinstitute und beim bargeldlosen Bezahlen in Geschäften, Hotels, Restaurants etc.

- Bitte beachten Sie, dass Bankkarten von jungen Kunden (Alter bis 17 Jahre) während unserer technischen Umstellung generell nicht genutzt werden können. Sie können weder Bargeld am Geldautomaten abheben noch bargeldlos im Geschäft bezahlen. Ihre Kreditkarte können Sie uneingeschränkt nutzen.

Nach Abschluss der Umstellungsarbeiten stehen Ihnen alle Services am Montag, 6. Mai, ab 9:00 Uhr wieder wie gewohnt zur Verfügung.

Änderungen am Kontoauszugsdrucker



Das Vorgehen beim Druck der Kontoauszüge über den Kontoauszugsdrucker ist nach der Umstellung leicht verändert. Auch zukünftig müssen Sie Ihre Bankkarte, wie gewohnt, in den Kontoauszugsdrucker stecken. Es erfolgt danach der Druck der Blätter.

Ihre Karte wird im Anschluss ausgegeben. Wenn mehr als 10 Blätter gedruckt werden müssen, erfolgt ein Hinweis, dass noch mehr Auszugsblätter vorhanden sind. Damit der Druck der weiteren Blätter fortgesetzt wird, müssen Sie die Karte noch einmal in den Kontoauszugsdrucker stecken.

Änderungen beim TAN-Verfahren per App

Aus VR-SecureSIGN wird VR-SecureGo



Durch die technische Umstellung unseres Banksystems wird nun aus der VR-SecureSIGN-App die VR-SecureGo-App. Installieren Sie dazu bitte die neue App VR-SecureGo auf Ihrem Smartphone oder Tablet. Nutzen Sie zur Umstellung von VR-SecureSIGN auf VR-SecureGo bitte die per Post zugestellte, detaillierte Beschreibung. Diese steht Ihnen auch auf unserer Internetseite www.volksbank-heinsberg.de/umstellung zur Verfügung.

Übersichtliche und hilfreiche Funktionen Die Veränderungen im Online-Banking

Mit unserem Online-Banking erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte zu jeder Zeit bequem und einfach von Ihrem Computer, Tablet oder Handy aus.

Sichere Datenverwaltung durch moderne Verschlüsselungsverfahren, einfacher TAN-Eingabeprozess in Verbindung mit Ihrer girocard (Debitkarte), oder per App direkt auf Ihr Handy und die Möglichkeit des elektronischen Kontoauszugs sind nur einige vorteilhafte Funktionen, die unser Online-Banking bietet. Die technische Umstellung auf ein neues IT-System bedeutet allerdings auch in diesem Bereich Veränderungen.

Ihr Login zum Online-Banking

Bitte beachten Sie, dass sich der Link zum Online-Banking bzw. Online-Brokerage ändert. Passen Sie gespeicherte Lesezeichen in Ihrem Browser daher gege-

benenfalls bitte entsprechend an. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen grundsätzlich immer, den Login zum Online-Banking über unsere Internetseite www.volksbank-heinsberg.de aufzurufen. Ihre Zugangsdaten zum Online-Banking verändern sich durch die Umstellung nicht.

Melden Sie sich mit Ihrer VR-Kennung (diese heißt künftig VR-NetKey) oder Ihrem Alias und Ihrer bekannten PIN an. Der zukünftige VR-NetKey wird Ihnen bei Erst anmeldung im Online-Banking angezeigt. Neu ist unser Login, der verschiedene Funktionen beinhaltet.

Ihr Einstieg ins eBanking für Privatkunden

Diese Version richtet sich an alle Privatkunden sowie Nutzer unseres Brokerage. Hier stehen Ihnen alle wichtigen Funktionen wie z.B. SEPA-Überweisungen, Umsatzabfrage, elektronischer Kontoauszug, Last-

schriftrückgabe usw. wie gewohnt zur Verfügung.

Im Bereich „Banking-Übersicht“ sehen Sie alle Konten, auf die Sie im Online-Banking Zugriff haben. Die Ansicht ist gegenüber der Ihnen bekannten Version leicht verändert.

Die Konten sind im neuen Online-Banking nach „Personen“ (Kundennamen) gegliedert. Über die Auswahlliste „Bitte wählen“ hinter den einzelnen Konten werden Ihnen weitere Funktionen wie z. B. Überweisung, Dauerauftrag etc. angezeigt.

Unter dem Reiter „Banking-Zahlungsaufträge“ finden Sie die Bearbeitung von Überweisungen, Daueraufträgen oder Lastschrift Rückgaben.

Über die zentrale Navigationsleiste erreichen Sie die vielfältigen Möglichkeiten in Ihrem Online-Banking.



Das elektronische Postfach und seine Vorteile



Sie stehen regelmäßig am Kontoauszugsdrucker Ihrer Filiale und warten auf Ihre Auszüge? Mit der Funktion des **elektronischen Kontoauszugs** wartet dieser zuhause auf Sie!

Wir bieten Ihnen mit dem elektronischen Kontoauszug einen bequemeren und einfacheren Weg als Alternative zum Papierauszug. Die elektronische Variante des Auszuges macht aktuelle Kontoauszüge jederzeit und überall abrufbar. Die entsprechenden Inhalte lassen sich sehr einfach digital archivieren oder ausdrucken. Zudem bietet das neue Postfach übersichtliche Sortiermöglichkeiten für alle Dokumente im elektronischen Posteingang.

Neu eingestellte Dokumente in Ihrem Postfach werden für 10 Jahre zum Abruf bereitgehalten und danach automatisch gelöscht. Das Löschdatum des Dokumentes ist in jeder Nachricht ersichtlich. Wir empfehlen Ihnen, alle elektronischen Dokumente zusätzlich lokal auf Ihrem Computer oder einem externen Speichermedium zu archivieren.

Damit ersparen Sie sich zukünftig nicht nur den Gang zum Kontoauszugsdrucker, sondern schonen auch die Umwelt. Sowohl die Umstellung auf den elektronischen Kontoauszug als auch die Bereitstellung Ihrer Kontoauszüge in Ihrem elektronischen Posteingang sind für Sie kostenfrei.

So nutzen Sie die neuen Vorteile:

Sobald Sie die Nutzung des elektronischen Postfachs vereinbart haben, erhalten Sie auch Ihre Kontoauszüge dort. Es ist keine separate Anmeldung für den elektronischen Kontoauszug notwendig.

Zur Aktivierung melden Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten im Online-Banking an.

- Wählen Sie den Menüpunkt „Postfach“.
- Wählen Sie „Verwaltung“.
- Wählen Sie die Aktion „Anmelden“ für den entsprechenden Nutzer des Postfachs.

Es werden Ihnen die Kontoarten angezeigt, für die Sie digitale Kontoauszüge erhalten. Bestätigen Sie die Aktivierung per TAN.

Auf digitalem Wege erhalten Sie zukünftig alle Dokumente Ihrer gegenwärtig und zukünftig geführten Konten, Depots und Verträge bei unserer Bank in Ihrem elektronischen Postfach des Online-Bankings. Ihren elektronischen Kontoauszug stellen wir übrigens im PDF-Format zur Verfügung.

Alle Dokumente werden im Rechenzentrum unseres IT-Dienstleisters in einem gesicherten IT-Umfeld gespeichert. Die Übertragung der Dokumente erfolgt, wie alle anderen Transaktionen im Online-Banking auch, verschlüsselt.

Tschüss Papier!

Jetzt auf
elektronischen
Kontoauszug
umstellen!

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



**Digitale
Lösungen –
immer und
überall.**

Sicheres Banking auch unterwegs

Bankgeschäfte mit VR-Banking- App

Mit der VR-BankingApp haben Sie Ihre Finanzen auch nach der IT-Umstellung immer und überall im Blick, auch unterwegs.

Prüfen Sie problemlos Kontostände, die Umsätze Ihrer Kreditkarte oder veranlassen Sie eine Überweisung. Die nächste Filiale oder den nächsten Geldautomaten finden Sie auch ganz einfach in dieser App. Die sogenannte Multibanken-Fähigkeit ermöglicht die Verwaltung Ihrer gesamten Konten – egal bei welcher Bank Sie diese führen. Optimale Sicherheit bietet die VR-BankingApp durch den Login mit Anmeldekennwort oder Fingerprint.

Im Bereich Brokerage beinhaltet die App eine Depotübersicht mit Realtime-Kursen, aktuellen News und Ad-hoc-Nachrichten sowie die Möglichkeit, Wertpapiere zu kaufen oder zu verkaufen.

Überweisungen durchführen

Mit der Funktion VR-Scan2Bank haben Sie die Möglichkeit, Ihre Rechnung zu fotografieren. Alle für die Überweisung wichtigen Daten werden automatisch gescannt und eingetragen.

Mit "Kwitt" Geld wie eine Nachricht verschicken

Jeder kennt solche Situationen: Man sammelt Geld für ein Geschenk im Freundeskreis. Wie gibt man das Geld nun am einfachsten zurück? Mit der KWITT-Funktion wird das Senden von kleinen Beträgen an Freunde stark vereinfacht.

Bei Beträgen bis zu 30 Euro sogar ohne TAN. Wie es funktioniert: Öffnen Sie die Funktion in der VR-BankingApp, wählen Sie den Kontakt in Ihrem Smartphone und mit wenigen Klicks ist das Geld da, wo es hin soll. Zwischen Geld anfordern und senden entscheiden, Betrag, eine kleine Nachricht und vielleicht ein Bild hinzufügen – fertig. Einfach und schnell wie beim Schreiben einer Nachricht. Das geht jetzt auch mit Kontakten, die Kwitt bei anderen Banken und Sparkassen nutzen. Sollten Sie Kwitt bereits anwenden, muss die Funktion nach Umstellung erneut aktiviert werden.

Das kontaktlose Bezahlverfahren für girocard und Kreditkarte

Die Volksbanken Raiffeisenbanken bieten Ihnen einen neuen, komfortablen Service: das kontaktlose Bezahlen mit Ihrer girocard

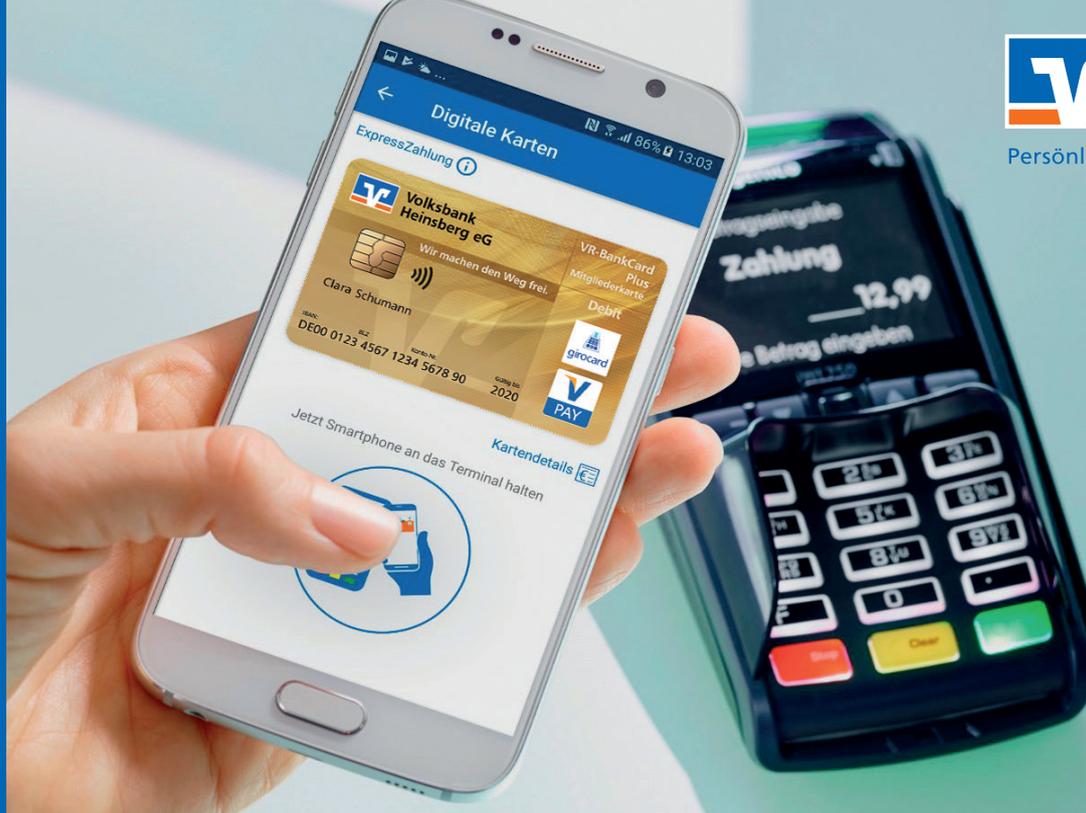
(Debitkarte) oder Kreditkarte. Dieses neue Verfahren ist einfach, schnell und sicher.

Trägt eine Debit- oder Kreditkarte das Wellensymbol (s. Abbildung), können Sie damit kontaktlos bezahlen. Der eigentliche Bezahlvorgang ist einfach: Sie halten Ihre girocard (Debitkarte) oder Kreditkarte mit Kontaktfunktion an das Bezahlterminal, wo Sie das Kontaktlossymbol sehen. Bei einem Betrag bis 25 Euro kann ggf. die Eingabe der PIN entfallen. Am Bezahlterminal wird dann die erfolgreiche Bezahlung angezeigt. Insbesondere der Lebensmitteleinzelhandel, aber auch andere große Filialisten akzeptieren vermehrt die kontaktlose Debit- und Kreditkarte.

Das kontaktlose Bezahlverfahren mit Ihrer girocard (Debitkarte) oder Kreditkarte ist genauso sicher wie die bisherigen Zahlungen und nutzt den gleichen anerkannten Standard. Daten werden nur bei sehr geringem Abstand zwischen der Debit- und Kreditkarte und dem Terminal übertragen. So sind unbeabsichtigte Zahlungen und ein Auslesen Ihrer Daten durch Vorbeigehen nicht möglich.

Die Kontaktlosfunktion muss vor der ersten Nutzung aktiviert werden. Dies passiert automatisch, wenn Sie die girocard (Debitkarte) / Kreditkarte zum ersten Mal in ein Bezahlterminal oder einen Geldautomaten stecken. An diesem können Sie die Funktion übrigens auch problemlos deaktivieren. Für das kontaktlose Bezahlen fallen keine zusätzlichen Gebühren und Entgelte an.





**Darauf
können Sie
sich jetzt
schon freuen!**

Schnelles und sicheres Bezahlen ab August auch per Smartphone



Ab 1. August dieses Jahres können unsere Kunden mobil per Smartphone bezahlen.

Ab diesem Zeitpunkt stellen wir Ihre Bankkarten auf Wunsch digitalisiert in der VR-BankingApp zur Verfügung.

„Mit unserer mobilen Bezahlösung folgen wir den Nutzungsgewohnheiten vieler Kunden, die ihr Smartphone immer griffbereit haben. Sie können damit nun an der Kasse schnell und bequem ihre Rechnung begleichen. Mobiles Bezahlen mit dem Handy ergänzt unser Angebot vielfältiger Bezahlmöglichkeiten um eine weitere digitale Innovation“, so Volksbank-Vorstand Dirk Cormann.

Einfache Handhabung und sekundenschneller Bezahlvorgang

Nutzbar ist die neue Funktion der Banking-App, sobald der Reiter „Digitale Karten“ in Ihrer aktualisierten VR-BankingApp erscheint. Nach dem Bestellen und Laden der digitalen Bankkarte oder der digitalen Kreditkarte über die VR-BankingApp auf das Android-Smartphone können die Nutzer durch Halten der Rückseite ihres Gerätes an das Bezahlterminal im Handel bezahlen. Dabei kommen sie in den Genuss der Vorteile einer schnellen, sicheren und bequemen mobilen Zahlung, ohne das

Portemonnaie herausuchen zu müssen. Wie beim kontaktlosen Bezahlen mit der Kreditkarte oder girocard ist die PIN-Eingabe nur bei Zahlungen über 25 Euro erforderlich. Mit der optionalen „Express-Zahlung“ können Karteninhaber sogar eine digitale Karte als Standardkarte zum Bezahlen voreinstellen, dann brauchen sie zum Bezahlen an der Kasse nur noch das Display ihres Smartphones freizuschalten. Es ist dann nicht notwendig, die VR-BankingApp zu öffnen.

Übrigens: Beim Laden der Karten in die VR-BankingApp fügt diese automatisch eine zweite App im Handy hinzu, die sich „Digitale Karten“ nennt. Sie sorgt zum einen im Hintergrund dafür, dass auch ohne Internetverbindung an der Kasse mobil bezahlt werden kann, und Kunden können sie – falls sie die „ExpressZahlung“ nicht nutzen – für den Bezahlvorgang an der Kasse öffnen; auch dann kann die VR-BankingApp geschlossen bleiben.

Das mobile Bezahlen per Handy im Handel erfolgt über dieselben Bezahlterminals, die bereits jetzt das kontaktlose Bezahlen mit Kreditkarte oder girocard auf Basis des weltweiten Standards ermöglichen. So werden kontaktlose Bankkarten schon an zwei Dritteln aller 800.000 Terminals in Deutschland akzeptiert und die Zahl wird weiter steigen.

Mit *Instant Payment* Überweisungen in Echtzeit durchführen



Zeit ist Geld. Ab Ende Mai sind bei unserer Volksbank Überweisungen von Konto zu Konto binnen Sekunden möglich. Bislang war es in der Bankenbranche üblich, Überweisungen zu sammeln und dann stapelweise abzuarbeiten. Auch Aufträge, die Kunden online einstellen, werden in der Regel erst mit zeitlichem Verzug ausgeführt. Bei Instant Payment wird Geld vom Girokonto innerhalb von wenigen Sekunden überwiesen. Der Zahlungsempfänger weiß umgehend, dass das Geld auf seinem Girokonto eingegangen ist. Als Kunde der Volksbank Heinsberg eG können Sie ab dem 20. Mai Echtzeit-Überweisungen auf Ihrem Girokonto nicht nur empfangen, sondern auch aktiv vornehmen.



Impressum

Herausgeber: Volksbank Heinsberg eG
Siemensstr. 5, 52525 Heinsberg,
Tel. 02452 925-0

Verantwortlich: Dirk Cormann(v.i.s.d.p.), Kurt Hauser

Redaktion: Martin Grefen

Fotos: Volksbank Heinsberg eG, AdobeStock

Gestaltung: Krüppel Design · Heinsberg

Druck: HS Grafik + Druck GmbH & Co. KG
Heinsberg