






volksbank-berg.de/

# systemumstellung

 Volksbank Berg eG

## Wichtige Änderungen ab dem 19. Juli 2019

- › Einschränkungen durch technische Umstellung
- › Neues Online-Banking
- › Kontoauszüge und veränderte Funktionen an unseren SB-Geräten

 02267 682 0  
 info@volksbank-berg.de  
 www.volksbank-berg.de

**Volksbank Berg eG** 

Informationen zur technischen Umstellung sowie Anleitungen für systembedingte Neuerungen.



## WORUM GEHT ES?

Ein modernes IT-System ist für unsere Bank und die genossenschaftliche Finanzgruppe von besonderer Bedeutung. Der Grundstein wurde durch die Fusion unserer bisherigen Rechenzentren GAD und FIDUCIA zur neuen FIDUCIA & GAD IT AG gelegt.

Zukünftig werden alle Volks- und Raiffeisenbanken in Deutschland ein einheitliches IT-System nutzen. Hierzu werden die Volksbanken, die bisher der GAD angeschlossen waren, auf das IT-System der FIDUCIA migriert. Bei uns beginnt diese Umstellung am 19. Juli 2019 und soll am 22. Juli 2019 abgeschlossen sein. Nur so ist es möglich, Ihnen langfristig wertvolle sowie zeitsparende Bankdienstleistungen anzubieten und unseren Service stetig und zukunftssicher für Sie auszubauen. Ein neues System bedeutet auch Veränderung. So wird zum Beispiel unser Online-Banking eine andere Optik bekommen und es wird neue Funktionen geben oder altbekannte Funktionen befinden sich an anderer Stelle. Auch unsere Geldautomaten, SB-Terminals sowie Kontoauszugsdrucker erhalten eine neue Bedienoberfläche. Wir bitten um Verständnis, dass eine solche Umstellung leider nicht ganz ohne Einschränkungen möglich ist.



Unsere Systemumstellung beginnt am 19. Juli um 12:00 Uhr und soll spätestens am 22. Juli bis 8:30 Uhr abgeschlossen sein.



Geldautomaten  
SB-Terminals und  
Kontoauszugsdrucker



Online-Banking  
VR-BankingApp  
VR-Protect  
Zahlungsverkehrsprogramme

### Eingeschränkt:



- Bargeld von Geldautomaten anderer Banken abheben
- Bargeldlos bezahlen beim Einkaufen

**500 €** max. pro Tag



Nützliche Anleitungen und weiterführende Informationen unter:  
[volksbank-berg.de/systemumstellung](http://volksbank-berg.de/systemumstellung)



## ÖFFNUNGSZEITEN & ERREICHBARKEIT

Vom 19. bis 22. Juli 2019

	Freitag, 19.07.	Samstag, 20.07. Sonntag, 21.07.	Montag, 22.07.
<b>Geschäftsstellen:</b>	● bis 12:00 Uhr	● geschlossen	● ab 08:30 Uhr
<b>KundenServiceCenter:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht erreichbar	● ab 08:30 Uhr
<b>Telefonbanking und Wertpapierorder:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht verfügbar	● ab 08:30 Uhr
<b>Geldautomaten, SB-Terminals, Kontoauszugsdrucker:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht verfügbar	● wie gewohnt
<b>VR-BankingApp:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht verfügbar	● ab 08:30 Uhr
<b>Online-Banking:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht verfügbar	● ab 08:30 Uhr
<b>Online-Brokerage:</b>	● bis 12:00 Uhr	● nicht verfügbar	● ab 08:30 Uhr

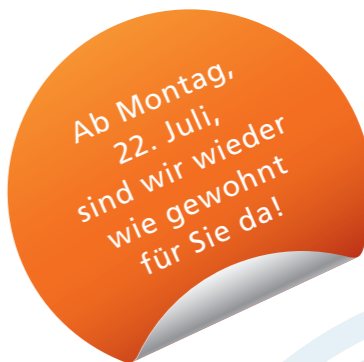
### VORZEITIGER GESCHÄFTSSCHLUSS

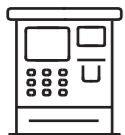
**Am Freitag, 19. Juli, schließen alle Geschäftsstellen der Volksbank Berg eG um 12:00 Uhr.**

Zeitgleich werden auch sämtliche Geldein- und Geldauszahlautomaten, SB-Terminals und Kontoauszugsdrucker unserer Bank ausgeschaltet. Auch unsere Onlinefiliale schließt um 12:00 Uhr, so dass ab diesem Zeitpunkt keine Überweisungen oder andere Transaktionen mehr möglich sind.

### **i Kartensperren**

Die zentrale Notfallrufnummer 116 116 ist von der technischen Umstellung nicht betroffen. Karten oder Kontosperrungen sind ohne Einschränkungen möglich.





## Einschränkungen bei **KARTENZAHLUNGEN** und **BARGELDVERFÜGUNGEN**

Unsere Geldautomaten und unsere SB-Terminals stehen Ihnen vom **19.07.2019 (12:00 Uhr) bis zum 22.07.2019 (08:30 Uhr) nicht zur Verfügung.**

### **BARGELDVERSORGUNG**

Wir empfehlen Ihnen, sich frühzeitig mit ausreichend Bargeld zu versorgen. Alternativ können Sie auch Geldautomaten anderer Kreditinstitute nutzen. Bitte beachten Sie aber, dass es auch hier zu Einschränkungen kommen kann. Entstehende Mehrkosten erstatten wir Ihnen gegen Vorlage des Kontoauszugs mit der Gebührenabbuchung. Bargeldverfügungen sind pro Tag bis maximal 500,- Euro möglich.

### **BARGELDLOS ZAHLEN MIT IHRER GIROCARD**

Mit unserer girocard können Sie auch am Wochenende unserer Systemumstellung bargeldlos zahlen. Allerdings müssen Sie auch hier mit Einschränkungen rechnen. So sind bargeldlose Zahlungen inkl. Bargeldverfügungen an anderen Geldautomaten bis maximal 500,- € pro Tag möglich.

### **KUNDEN UNTER 18 JAHREN**

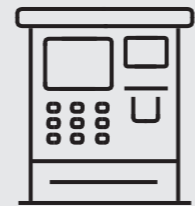
Kunden bis einschließlich 17 Jahren können in der Zeit unserer technischen Umstellung ihre girocard leider nicht nutzen, weder zur Bargeldabhebung am Geldautomaten noch zum bargeldlosen Bezahlen im Handel.

### **KREDITKARTEN**

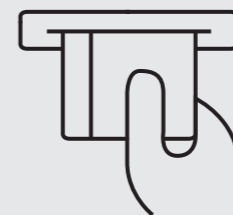
Kreditkarten sind von der Umstellung nicht betroffen und können wie gewohnt im In- und Ausland eingesetzt werden.

### **Prepaid-Kreditkarten**

Grundsätzlich sind Prepaid-Kreditkarten (BasicCards) von der Umstellung nicht betroffen. Bitte beachten Sie jedoch, dass Kartenaufloadungen am Umstellungswochenende nicht möglich sind. Sofern Sie für die Zeit vom 19.07. bis 21.07. über Guthaben verfügen möchten, müssen Sie die Aufladung bis zum 18.07.2019 vorgenommen haben. Guthabenaufloadungen, die am 19.07. vorgenommen werden, sind erst ab dem 22.07.2019 verfügbar.



+



=

# 500 €

pro Tag sind maximal verfügbar. Dies gilt für Bargeldverfügungen an fremden Geldautomaten und bargeldloses Bezahlen beim Einkaufen.



# <18

Kunden unter 18 Jahren können Ihre girocard leider nicht nutzen.



## **Nicht betroffen**

Kreditkarten sind von der Umstellung nicht betroffen und können wie gewohnt genutzt werden.



Bitte beachten Sie, dass in der Zeit vom 10.07.2019 bis einschließlich 23.07.2019 keine neuen Kreditkarten und girocards bestellt werden können.



## ONLINE-BANKING/BROKERAGE

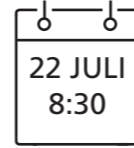
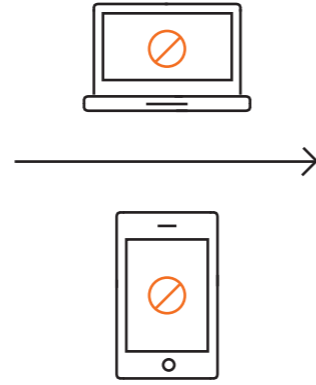
In der Zeit vom 19.07.2019 (12:00 Uhr) bis 22.07.2019 (08:30 Uhr) steht Ihnen unser Online-Banking/ Brokerage weder über unsere Homepage, noch über unsere Banking-App zur Verfügung.

Auch die Nutzung von Zahlungsverkehrsprogrammen und unseres Browsers VR-Protect ist während der Umstellungsphase nicht möglich. Dies gilt auch für das Versenden von Aufträgen bzw. den Abruf von Umsätzen oder Kontoinformationen durch Zahlungsverkehrsprogramme.

### NEUES DESIGN

Ab Montag, 22.07.2019 können Sie Ihre Bankgeschäfte per Online-Banking noch einfacher erledigen. Neben einer veränderten Optik gibt es viele hilfreiche Funktionen, die Ihnen die Nutzung erleichtern. Einfach, schnell, übersichtlich: denn was wirklich wichtig ist, sollten Sie auf einen Blick erfassen können.

Eine etwaig gespeicherte URL zum Online-Banking ist ab dem 22.07.2019 nicht mehr gültig. Bitte melden Sie sich über unsere Homepage – [www.volksbank-berg.de](http://www.volksbank-berg.de) oder über die VR-BankingApp – an.



### NEUE BEZEICHNUNGEN BEIM LOGIN

Ihre Zugangsdaten zum Online-Banking verändern sich durch die Umstellung nicht. Der Loginbereich sieht ab dem 22. Juli anders aus. Zukünftig gibt es zwei unterschiedliche Logins, die verschiedene Funktionen beinhalten:

#### Login Online-Banking

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, Lastschriftrückgabe usw. wie gewohnt zur Verfügung.

#### Login Zahlungsverkehr PLUS

Hier stehen zusätzliche Funktionen, insbesondere für Firmenkunden und Vereine, zur Verfügung. Dazu zählen z.B. der Einzug von SEPA-Lastschriften oder die Übertragung von ZV-Dateien, die mit Buchungsprogrammen erstellt wurden. Für die Nutzung ist unter Umständen eine zusätzliche Freischaltung erforderlich. Bitte wenden Sie sich bei Bedarf an Ihren Berater.





## ONLINE-BANKING

Hinweise für Firmenkunden, Vereine sowie Nutzer von Zahlungsverkehrsprogrammen

### EINSATZ VON ZAHLUNGSVERKEHRSPROGRAMMEN VOM 19. BIS 22.07.2019

Sofern Sie für Transaktionen ein Zahlungsverkehrsprogramm (ZV-Programm) nutzen, beachten Sie bitte, dass dies vom 19.07. (12:00 Uhr) bis 22.07. (08:30 Uhr) nicht möglich ist. Ab dem 22. Juli 2019 können Sie dies wieder wie gewohnt nutzen. Wenn Ihr Programm nach unserer Umstellung wieder eine Verbindung zu unserem Bankrechner aufnimmt, wird es automatisch zur richtigen Adresse weitergeleitet. Es sind keine weiteren Schritte von Ihnen erforderlich.

### LOGIN ZAHLUNGSVERKEHR PLUS

Sofern Sie bereits heute Funktionen wie SEPA-Lastschriften oder ZV-Daten-Upload über unsere Homepage nutzen, sollte Ihnen diese Funktion auch ab dem 22. Juli automatisch zur Verfügung stehen. Sollte dies nicht der Fall sein, wenden Sie sich bitte an Ihren Berater. Als Bevollmächtigter eines Firmenkontos sprechen Sie uns bitte ebenfalls an, falls dieser Login für Sie noch nicht freigeschaltet wurde.

### KundenserviceCenter

Unterstützung für unsere Firmenkunden bei Fragen zum Online-Banking oder Einstellungen bei unseren Zahlungsverkehrsanwendungen: ☎ 02267 682 0




Anleitung unter:  
[volksbank-berg.de/  
systemumstellung](http://volksbank-berg.de/systemumstellung)



**TECHNISCHE UMSTELLUNG**

19. - 22. JULI

Freitag, 19.07., 12:00 Uhr bis Montag, 22.07., 08:30 Uhr

 [Übersicht, Hinweise und Anleitungen](#)

KundenServiceCenter

### Neuerungen und Hinweise für unsere Kunden

Es werden technische Umstellungen an unseren bankinternen Systemen durchgeführt.

**In der Zeit vom 19.07.2019 - 12:00 Uhr bis zum 22.07.2019 - 08:30 Uhr steht unser System zeitweise gar nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung. Darüber hinaus kann es auch zu Autorisierungsproblemen mit Ihrer BankCard/GiroCard kommen.**

**Vorsorgen Sie sich daher für diesen Zeitraum mit ausreichend Bargeld!**

Dieses für uns "neue System" wird bereits von über 700 Volksbanken und Raiffeisenbanken erfolgreich eingesetzt.

Ein neues System bedeutet auch Veränderung. Es gibt eine Vielzahl an neuen Funktionen sowie großen und kleinen Änderungen. Eine Übersicht finden Sie hier:



### Fragen zur Umstellung?



ServiceCenter



## ONLINE-BANKING

Mehr Möglichkeiten und neue Funktionen

### Änderungen bei fehlerhafter TAN-Eingabe

Wie bisher wird nach dreimaliger Falscheingabe der TAN das von Ihnen verwendete TAN-Verfahren gesperrt. Für die erneute Freischaltung ist je nach Verfahren ein anderer Weg notwendig:

#### 1. Sie nutzen mobileTAN oder VR-SecureGO (bisher VR-SecureSIGN)

Die Entsperrung können Sie selbst vornehmen. Hierzu senden wir Ihnen automatisch nach drei Fehlversuchen einen Freischaltcode per Post zu. Unter dem Menüpunkt „Service“ > „TAN-Verwaltung“ können Sie damit die Freischaltung vornehmen.

#### 2. Sie nutzen ein Lesegerät für Sm@rt-TAN plus, Sm@rt-TAN optic oder Sm@rt-TAN photo

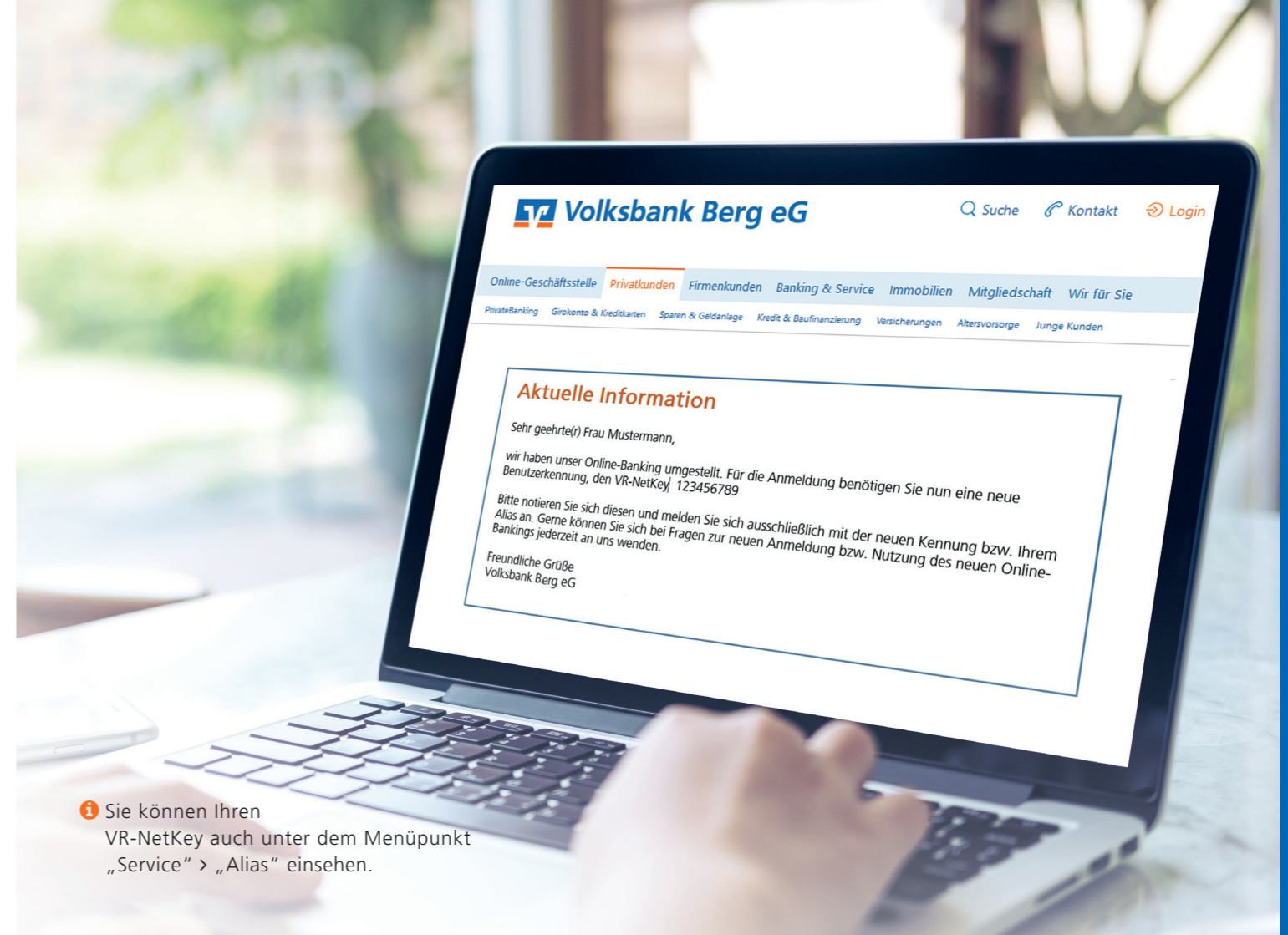
Bitte informieren Sie uns, da eine Freischaltung nur durch uns direkt möglich ist. Für die Freischaltung benötigen Sie ihre girocard und Ihr TAN-Lesegerät.

### Online-Banking Zugang entsperren bei fehlerhafter PIN-Eingabe

Wie bisher haben Sie drei Versuche für die richtige Eingabe Ihrer PIN zur Anmeldung im Online-Banking. Neu ist jedoch, dass Sie nach drei Fehlversuchen nun die Möglichkeit haben, innerhalb der nächsten fünf Versuche durch Eingabe der richtigen PIN und Eingabe einer gültigen TAN, das Online-Banking selbst zu entsperren. Aus Sicherheitsgründen wird Ihnen automatisch nach dem neunten Fehlversuch per Post ein neuer Start-PIN zugesandt.

### VR-Kennung und Alias

Bislang melden Sie sich beim Online-Banking mit Ihrer VR-Kennung oder Ihrem Alias sowie Ihrer PIN an. Die VR-Kennung wird zukünftig durch den VR-NetKey ersetzt. Den Alias können Sie weiterhin nutzen. Nach der technischen Umstellung teilen wie Ihnen Ihren VR-NetKey bei Ihrem ersten Login automatisch mit. Bitte notieren Sie sich diesen. Sofern Sie keinen Alias nutzen, benötigen Sie den VR-NetKey für den Login und für die Registrierung der neuen TAN-App „VR-SecureGO“.



**i** Sie können Ihren VR-NetKey auch unter dem Menüpunkt „Service“ > „Alias“ einsehen.



## ONLINE-BANKING

### LESEZEICHEN FÜR DAS ONLINE-BANKING

Bitte beachten Sie, dass gespeicherte Lesezeichen bzw. Favoriten in Ihrem Browser nicht mehr funktionieren werden, da sich die URL-Adresse zum Online-Banking ändert. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, unsere Online-Filiale grundsätzlich über unsere Homepage ([www.volksbank-berg.de](http://www.volksbank-berg.de)) aufzurufen.

### SMS-INFODIENST / BENACHRICHTIGUNGEN

Wie gewohnt können Sie sich per SMS über Ihren Kontostand, Umsätze sowie über neue Nachrichten, die wir in Ihrem Postkorb hinterlegt haben, informieren lassen. Dieser Service muss nach der Umstellung jedoch wieder aktiviert werden.

### ELEKTRONISCHER POSTKORB

Der Postkorb bei Ihrem Online-Banking heißt jetzt Postfach. Alle bisher nicht gelöschten Nachrichten finden Sie dort wieder. Wir empfehlen Ihnen, die Nachrichten aus Ihrem Postfach regelmäßig auf Ihrem Computer zu speichern, da diese im Postfach nach einer gewissen Zeit automatisch gelöscht werden. Den Zeitpunkt der Löschung können Sie neben der jeweiligen Nachricht sehen.

### ÄNDERUNG DAUERAUFTRÄGE

Ihre Daueraufträge können Sie erst wieder selbst online ändern, wenn sie einmal nach dem 20.07.2019 ausgeführt worden sind. Selbstverständlich können Sie Änderungen auch von unseren Kolleginnen/Kollegen durchführen lassen – in diesem Fall natürlich kostenlos.

### Daueraufträge zugunsten Prepaid-Handys

Die automatische Aufladung von Prepaid-Handys ist künftig per Dauerauftrag nicht mehr möglich. Allerdings können Sie Ihr Guthaben für ein Prepaid-Handy über unsere Geldautomaten aufladen. Auch im Online-Banking steht Ihnen unter dem Menüpunkt „Service“ > „Handy laden“ eine entsprechende Funktion zur Verfügung.

### Hilfestellung oder Fragen zur Umstellung?

Ab Montag 22. Juli erreichen Sie uns direkt unter

☎ 02267 682 0







## ONLINE-BANKING



### VR-BANKING APP

Die Apps „Online-Filiale“ und „Online-Filiale+“ sind nach der Umstellung nicht mehr nutzbar. Für ein noch komfortableres Mobile-Banking empfehlen wir Ihnen daher die aktuelle Version der kostenfreien „VR-BankingApp“. Sofern Sie die VR-BankingApp bereits heute nutzen, ändert sich für Sie nichts.



### TAN-App „VR-SecureSIGN“ wird „VR-SecureGo“

Falls Sie bereits das TAN-Verfahren „VR-SecureSIGN“ über unsere App nutzen, so müssen Sie sich ab dem 22.07.2019 die TAN-App „VR-SecureGo“ über Ihren jeweiligen Store installieren. Eine ausführliche Anleitung zur Umstellung von „VR-SecureSIGN“ auf „VR-SecureGo“ finden Sie auf unserer Homepage.

### TAN-Erstellung mit TAN-Leser

Bei den Funktionen Sm@rt-TAN optic und Sm@rt-TAN photo ändert sich nichts. Sofern Sie die TAN-Generierung manuell mit dem TAN-Lesegerät durchführen, beachten Sie bitte die Hinweise auf unserer Homepage zur TAN-Erstellung mit TAN-Leser.



Banking App  
Apple App store



Banking App  
Google Play store



TAN-App  
Apple App store



TAN-App  
Google Play store

### **i** Tipp

Hinterlegen Sie Ihr individuelles TAN-Verfahren im Online-Banking unter „Service“ > „My eBanking“





# KONTOAUSZÜGE & ÜBERWEISUNGEN

## ZUSÄTZLICHER KONTOAUSZUG

Alle Kontoinhaber erhalten mit der technischen Umstellung einmalig einen Kontoauszug. Dieser beinhaltet alle Umsätze bis einschließlich 19.07.2019 und geht Ihnen kostenfrei per Post zu. Die Zustellung dieses Kontoauszugs kann bis zu fünf Werktage dauern. Somit stehen Ihnen am 22.07.2019 keine Auszüge zur Verfügung, solange keine neuen Umsätze eingegangen sind.

## ELEKTRONISCHER KONTOAUSZUG

Erhalten Sie heute schon Ihre Kontoauszüge in Ihren Postkorb, so erhalten Sie auch den einmalig erstellten Auszug auf diesem Wege. Zukünftig erhalten unsere privaten Kunden Ihren elektronischen Kontoauszug automatisch zum Monatsende. Unseren Geschäftskunden werden die Kontoauszüge künftig wöchentlich (freitags) in das elektronische Postfach eingestellt.

## NUTZER VON ZAHLUNGSVERKEHRSPROGRAMMEN

Bislang konnten Sie Kontoauszüge über Ihr ZV-Programm zu jedem beliebigen Zeitpunkt abrufen. Dies ist ab dem

19. Juli nicht mehr möglich. Zukünftig erhalten Sie als Privatkunde Ihre Kontoauszüge automatisch über das ZV-Programm zum Monatsende. Sofern Sie als Firmenkunde diese Funktion des Kontoauszugsabrufes über ein ZV-Programm nutzen, erhalten Sie die Kontoauszüge Ihres Unternehmens wöchentlich (freitags).

Sollten Sie einen abweichenden Rhythmus wünschen, so sprechen Sie bitte nach der Umstellung mit Ihrem Berater.

## Kontoauszüge – jetzt im praktischen DIN A4 Format und mit neuem Design

Sofern Sie Ihre Kontoauszüge heute schon per Post oder über den elektronischen Postkorb erhalten, wird sich das Design Ihrer Auszüge verändern. Neben den Informationen zu Ihren Kontoumsätzen stellen wir Ihnen künftig auch viele weitere Informationen als individuelle Mitteilung über den Kontoauszug zur Verfügung. Diese finden Sie dann nach der Umsatzübersicht.





## KONTOAUSZÜGE & ÜBERWEISUNGEN

### KONTOAUSZÜGE AM SB-DRUCKER

Das Vorgehen bei der Erstellung der Kontoauszüge über den Kontoauszugsdrucker ist nach der Umstellung leicht verändert.

**i Neu:** Zukünftig schieben Sie Ihre girocard, wie gewohnt, in den Kontoauszugsdrucker. Es erfolgt anschließend der Druck der ersten 10 Blätter. Wenn mehr als 10 Blätter für einen Ausdruck vorgesehen sind, erfolgt ein Hinweis, dass noch mehr Auszugsblätter zum Ausdrucken vorhanden sind. Damit der Druck der weiteren Blätter fortgesetzt wird, müssen Sie die Karte erneut in den Kontoauszugsdrucker schieben. Künftig erhalten Sie also pro Einführen der girocard in den Kontoauszugsdrucker jeweils höchstens 10 Auszugsblätter. Kunden mit einem Online-Zugang zum Girokonto empfehlen wir den Umstieg auf den bequemen elektronischen Kontoauszug.

### GEÄNDERTE FUNKTIONEN AM SB-ÜBERWEISUNGSTERMINAL

Die frühere Funktion der „Umbuchung“ entfällt. Umbuchungen zwischen eigenen Konten können künftig, wie alle anderen Überweisungen auch, unter dem Menüpunkt SEPA-Überweisungsauftrag erfasst werden.

### BELEGHAFTE ÜBERWEISUNGEN

Beleghafte Überweisungen sind von der technischen Umstellung nicht betroffen und werden zu den gewohnten Zeiten ausgeführt. Alle bis zum 18.07.2019 vorliegenden Aufträge werden vor der Umstellung am 19.07.2019 ausgeführt. Aufträge die uns am 19. Juli eingereicht werden, führen wir am Montag, 22.07.2019 aus.

### DAUERAUFTRÄGE

Terminierte Aufträge (z.B. Daueraufträge), die auf den 20. oder 21.07.2019 terminiert sind, werden nach der Umstellung valutarisch korrekt gebucht.

**i Informationen** rund um unsere technische Umstellung sowie Anleitungen für Ihr Online-Banking finden Sie auf [www.volksbank-berg.de/systemumstellung](http://www.volksbank-berg.de/systemumstellung)





## SCHÜTZEN SIE SICH VOR PHISHING

### Konto- und Zugangsdaten

Ihre Konto- und Zugangsdaten ändern sich durch die Umstellung unserer IT-Technik nicht. Die Erfahrung anderer Volksbanken, die diese Systemumstellung bereits erfolgreich durchgeführt haben, zeigte leider auch, dass immer wieder Betrüger solche Situationen ausnutzen.



## KEINESFALLS

werden unsere Mitarbeiter, weder telefonisch noch per E-Mail, Sie dazu auffordern, Ihre Zugangs- und /oder Legitimationsdaten preiszugeben.



## 12 MONATE VORBEREITUNGSZEIT

Unser Haus und unsere Mitarbeiter haben sich intensiv auf das neue System vorbereitet und werden Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Wir bitten Sie um Verständnis, wenn in den ersten Tagen nach der Umstellung noch nicht alles

so läuft und so zügig erledigt werden kann, wie Sie dies von uns gewohnt sind.

**Herzlichen Dank für Ihr Verständnis.**



**40**  
Mitarbeiter im  
Projektteam



**15**  
einzelne  
Fachteams



**4.778**  
Planungsstunden und  
interne Abstimmungen



**1.267**  
Schulungstage  
für Mitarbeiter/innen



**970**  
Stunden Testtrainings  
mit Praxisfällen



**6**  
Simulationsläufe  
vor Umstellung