

Systemumstellung 4.-7. September 2020

Alle Neuerungen
im Überblick.

www.my-volksbank.de

Unser neues Onlinebanking

Seit Monaten bereiten wir uns mit Hochdruck auf eine technische Systemumstellung vor. Unser in die Jahre gekommener Internetauftritt bekommt einen neuen Look und wir wechseln auf ein neues Onlinebanking-System.

Was das konkret für Sie bedeutet, haben wir für Sie kurz zusammengefasst.

Tipp: Abonnieren Sie unseren E-Brief „Aktuelles“ und erhalten Sie so die aktuellen Informationen zur Systemumstellung direkt per E-Mail.

 **E-Brief abonnieren**

Vorübergehende Einschränkungen und Änderungen



In der Zeit vom 04.09. bis 07.09. werden technische Umstellungen an unseren bankinternen Systemen durchgeführt. Zu dieser Zeit kommt es zu Einschränkungen bei Barverfügungen und dem bargeldlosem Bezahlen mit der girocard. Das Onlinebanking und Onlinebrokerage werden Ihnen an diesem Wochenende nicht zur Verfügung stehen. Ab dem 07.09., 8 Uhr können Sie Ihre Bankgeschäfte per Onlinebanking dann noch komfortabler abwickeln.

Wir bitten Sie schon heute um Verständnis, wenn in den ersten Tagen nach Umstellung noch nicht alles reibungslos funktioniert!

Was uns am Herzen liegt:

Jede Systemumstellung birgt große Herausforderungen – sowohl für uns als auch für Sie, liebe Kunden. Erfahrungsgemäß wird am Anfang noch nicht alles reibungslos funktionieren. Hierfür bitten wir Sie heute schon um Verständnis!

Für die Zeit nach der Systemumstellung steht Ihnen unser Kundenzentrum und Onlinebanking-Support mit verlängerten Sprechzeiten, sowie mit personeller Verstärkung zur Verfügung! Sollten Sie telefonisch nicht gleich bei uns durchkommen, sprechen Sie auf den Anrufbeantworter oder schreiben Sie uns eine E-Mail an: kundenzentrum@volksbankeisenberg.de oder onlinebanking@volksbankeisenberg.de. Wir rufen Sie so schnell wie möglich zurück.

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

**Volksbank
Eisenberg eG**



 **Kundenzentrum**
036691 5858
kundenzentrum@volksbankeisenberg.de

 **Onlinebanking**
036691 58207
onlinebanking@volksbankeisenberg.de

Diese Bereiche sind betroffen

Durch unsere systeminternen Umstellungen kommt es vorübergehend zu Einschränkungen in den folgenden Bereichen:

-  **girocard (Debitkarte):**
Am Umstellungswochenende hat die girocard nur einen eingeschränkten Verfügungsrahmen. Dieser ist auf 500,00 EUR pro Tag begrenzt. Bitte decken Sie sich im Vorfeld mit ausreichend Bargeld ein.
-  **Onlinebanking/Online-Brokerage/Banking-Software:**
stehen im genannten Zeitraum nicht zur Verfügung. Bitte erledigen Sie dringende Aufträge vorher.
-  **TAN App VR-SecureSign wird zu VR-SecureGo:**
nach der Umstellung muss die App neu heruntergeladen werden.

Mehr dazu lesen Sie auf der nächsten Seite. ►

So läuft die Umstellung



Systemumstellung
5. September 2020

Alle Neuerungen
im Überblick.

www.my-volksbank.de

Während der Systemumstellung kommt es zu technischen Einschränkungen. Wir müssen unser Banksystem einmal komplett herunterfahren. Hier lesen Sie, womit Sie rechnen müssen und wie Sie sich darauf einstellen können.



Unsere Öffnungszeiten zur technischen Umstellung

Unser Servicecenter in Eisenberg, unser Kundenzentrum und unser Online-Support sind am **Freitag, 04.09.20** nur bis **12 Uhr** erreichbar.

Ab Montag, **07.09.20**, ist die Hauptstelle in Eisenberg wieder zu den gewohnten Zeiten geöffnet.

Nach der Umstellung sind wir telefonisch länger für Sie da. Vom 07.09. bis 11.09. erreichen Sie unser Kundenzentrum täglich von **8 Uhr - 13 Uhr** sowie **14 Uhr - 20 Uhr**.



Onlinebanking, Online-Brokerage und Banking-Software

In der Zeit von **Freitag, den 04.09.2020 ab 12:30 Uhr bis Montag, 07.09.2020, um 08:00 Uhr** stehen Ihnen unser Onlinebanking, Brokerage und unsere Banking-Software **nicht zur Verfügung**.

Tipp: Bitte erledigen Sie dringende Überweisungen und Aufträge in der Woche vorher!

Ihre bisher angelegten Daueraufträge und Überweisungen werden nach Ablauf der Umstellung mit der korrekten Wertstellung gebucht und ins neue System übernommen.

Nach erfolgter Umstellung steht Ihnen das Onlinebanking in einer optimierten Optik und mit neuen Funktionen wieder zur Verfügung.

Neuerungen im OnlineBanking

- ✓ **Neue URL:** Bitte beachten Sie, dass sich die URL für Onlinebanking geändert hat. Passen Sie Lesezeichen in Ihrem Browser entsprechend an.
- ✓ Aus **VR-Kennung** wird **VR-Netkey**: Ein Umstellungsassistent hilft Ihnen nach dem ersten Aufruf des Onlinebankings
- ✓ **Login:** wie gewohnt mit Ihrer VR-Kennung (bzw. Alias) und Ihrer Pin
- ✓ Aus dem **Postkorb** wird das **Postfach**: Alle Ihre bisherigen Nachrichten finden Sie dort wieder.



girocard und Bargeldversorgung

Mit Ihrer girocard (Debitkarte) können Sie als Privat- oder Firmenkunde während der Umstellung über **maximal 500 Euro pro Tag und Karte verfügen**. Diese Summe gilt für Barverfügungen an Geldautomaten und beim bargeldlosen Bezahlen in Geschäften. Das Bezahlen und Geldabheben im Ausland mit der Debitkarte ist in diesem Zeitraum nicht möglich. **Ihre Kreditkarte können Sie uneingeschränkt nutzen.**

Am Umstellungswochenende stehen unsere **SB-Geräte** (Kontoauszugsdrucker, Geldautomaten) **temporär nicht zur Verfügung**.

Tipp: Versorgen Sie sich vor der Umstellung mit ausreichend Bargeld!

Nach Abschluss der Umstellungsarbeiten stehen Ihnen alle Services wieder wie gewohnt zur Verfügung.



Kreditkarten sind nicht betroffen!

Alternativ können Sie an vielen Akzeptanzstellen – wie zum Beispiel Hotels, Restaurants oder in Geschäften – auch mit Ihrer Kreditkarte bezahlen und weltweit an Geldautomaten Bargeld abheben.

So sind Sie bestens informiert:

Über die Systemumstellung halten wir Sie natürlich auch online auf dem Laufenden:

» www.my-volksbank.de/systemumstellung.html

Hier halten wir Sie auch in den nächsten Wochen über die Entwicklungen auf dem Laufenden.

Volksbank
Eisenberg eG

