

Wir packen's an: Baustelle bei der Bensberger Bank

Modernisierung der EDV am Wochenende 16. bis 18. August 2019

**ACHTUNG:
WICHTIGE
INFO!**

Die Bensberger Bank hat in der Vergangenheit in regelmäßigen Abständen neue Banksysteme eingeführt, um Prozesse anzupassen, um Verfahren zu vereinfachen, um die Bank optimal für künftige Anforderungen aufzustellen oder auch unseren Service für Mitglieder und Kunden zu verbessern. Diesen Zielen dient auch die aktuelle Systemumstellung.

Nach monatelangen Vorbereitungen werden wir nun die Systemumstellung in der Zeit vom Freitag, 16. August, bis Sonntag, 18. August 2019, 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.



Bei der technischen Umstellung vom 16. bis 18. August 2019 kommt es zu Einschränkungen. Sie betreffen:

- Ihre girocard (am Geldautomaten und beim Einkauf)
- Selbstbedienungsautomaten
- Online-Banking und Online-Brokerage

Die wichtigsten Informationen entnehmen Sie nachfolgenden Fragen und Antworten.

Weitere Fragen beantworten wir Ihnen gern unter 02204 – 4010.

Die wichtigsten Fragen und Antworten zur Systemumstellung

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 eingeschränkt möglich. In der Zeit von Freitag, 16. August, 12 Uhr, bis Montag, 19. August 2019, 8 Uhr, sind alle Selbstbedienungsgeräte der Bensberger Bank 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 eingeschränkt an diesem Wochenende Bargeld an fremden Automaten abheben oder im Geschäft mit Ihrer Karte bezahlen (max. 490,00* Euro pro Tag und Karte).

girocards von Schüler-, Studenten- und P-Konten funktionieren weder am Geldautomaten noch bei Zahlungen in Geschäften.



Verändern sich meine Kontoauszüge?

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

*Bitte beachten Sie, dass bei der Abhebung an Geldautomaten außerhalb von Volksbanken- und Raiffeisenbanken Gebühren anfallen können. Bitte beachten Sie, dass einige Discounter die Zahlung mit der Karte an diesem Wochenende nicht unterstützen!



gestellt wird. Holen Sie Ihre Auszüge in den Filialen an den Auszugsdruckern, dann beachten Sie bitte die geänderte Handhabung. Hinweise dazu finden Sie an den Druckern. Kunden, die ihre Auszüge regelmäßig per Post zugestellt bekommen, erhalten diese ab dem 19. August 2019 nicht mehr im DIN lang-Format (Format wie beim Kontoauszugsdrucker), sondern im Format DIN A4. Bekommen Sie Ihre Kontoauszüge in den Postkorb Ihrer Online-Geschäftsstelle eingestellt, erhalten Sie diese auch nach der Umstellung auf gewohntem Weg.

Bitte beachten Sie, dass Onlinekunden, die bis dato individuell ihre Auszüge gezogen haben, automatisch auf den elektronischen Postkorb umgestellt werden.

Ist Online-Banking möglich?

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

Ab Montag, 19. August, 10 Uhr, steht Ihnen das Online-Banking wieder zur Verfügung.

Funktioniert der Handel im Online-Brokerage?

Nein, von Freitag, 12 Uhr, bis Montag, 10 Uhr, ist über unsere Plattform weder die Erfassung von Wertpapierorders noch der Abruf von Informationen möglich.

Neuheiten rund um das Online-Banking

- Das Online-Banking präsentiert sich nach der Umstellung in einer neuen, übersichtlicheren Optik. Öffnen Sie den Button direkt über unsere Homepage; gespeicherte Links (z. B. Favoriten oder Desktop-Verknüpfungen) funktionieren nicht mehr und müssen neu abgelegt werden. Dies gilt für das Online-Banking und das Online-Brokerage.
- Nutzen Sie für die Anmeldung den „Login Konto/Depot“. Für erweiterte Funktionen wie Lastschriften und Datenverarbeitung wählen Sie den „Login Lastschriften/Datenverarbeitung“.
- Aus technischen Gründen kann es vorkommen, dass Sie sich einen neuen Alias vergeben müssen. Sollte das der Fall sein, wird Sie ein Assistent durch diese Neuvergabe führen, so dass im Anschluss Ihr neuer, einzigartiger Alias im System verbleibt. Benötigen Sie telefonische Unterstützung? Unsere Mitarbeiter im KundenServiceTeam helfen Ihnen gerne weiter unter 0 22 04 - 40 10
- 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 Überweisungslimit durch die Bank werden zukünftig nach ca. 60 Minuten aktiv.
- Sollten Sie den SMS-Infodienst nutzen, schalten Sie sich hierfür bitte erneut frei.
- **Bitte beachten:** Unsere Mitarbeiter werden Sie zu keiner Zeit auffordern, Ihre Zugangs- oder Legitimationsdaten preiszugeben, weder telefonisch noch per Mail!

Informationen zu unseren Apps

Unsere bisherigen BankingApps können Sie nach der technischen Umstellung nicht mehr uneingeschränkt nutzen. Installieren Sie deshalb ab dem 19. August 2019 die dann aktuelle Version der VR-BankingApp. Scannen Sie dafür einfach einen der QR-Codes.



Google Play



iTunes

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

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

Sollten Sie dieses TAN-Verfahren bereits nutzen, wird Ihnen für die Umstellung auf VR-SecureGo im Online-Banking ein Assistent zur Verfügung gestellt, der 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 Online-Banking durchzuführen. Als Hilfestellung dient Ihnen der Beileger „Ihr Weg von SecureSign zu SecureGo“.



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 Online-Banking unter

Banking > Service > Weitere Services > Handy aufladen

oder am Geldautomaten mit der girocard aufladen.

Wir danken für Ihr Verständnis.

DAS WICHTIGSTE IM ÜBERBLICK

Eingeschränktes Tageslimit

Bitte beachten Sie, dass bei Einkäufen mit der girocard nur eingeschränkt bezahlt werden kann. Die girocard von Schüler-, Studenten- und P-Konten funktioniert weder am

Geldautomaten noch bei Zahlungen in Geschäften. (am Umstellungswochenende)

Rechtzeitig mit Bargeld versorgen!

Wir empfehlen Ihnen, sich für das Wochenende 16. bis 18. August 2019 (Ferienzeit!) mit ausreichend Bargeld zu versorgen, da die Automaten außer Betrieb sein werden.

SB-Geräte wieder nutzbar ab Montag

Ab Montag, 19. August 2019, 8 Uhr, stehen Ihnen unsere SB-Geräte wieder zur Verfügung.

UNSERE ERREICHBARKEIT IM ÜBERBLICK

Donnerstag, 15. August 2019

Verarbeitung beleghafter Überweisungen bis 18 Uhr, danach wieder regulär ab Montag, 19. August 2019

Freitag, 16. August 2019

Geschäftsstellen ab 12 Uhr geschlossen

- SB-Geräte nutzbar bis 12 Uhr
- Online-Banking bis 12 Uhr
- Online-Brokerage bis 12 Uhr

Samstag und Sonntag, 17. und 18. August 2019

Alle Geschäftsstellen geschlossen

- SB-Geräte nicht verfügbar
- Online-Banking nicht verfügbar
- Online-Brokerage nicht verfügbar

Montag, 19. August 2019

- SB-Geräte nutzbar ab 8 Uhr
- Bank geöffnet ab 9 Uhr
- Online-Banking ab 10 Uhr
- Online-Brokerage ab 10 Uhr
- Telefonische Erreichbarkeit ab 8.30 Uhr unter 0 22 04 - 40 10

Aktuelle Informationen zum Status der Umstellung finden Sie unter bensberger-bank.de

