
Wir sind da, wo Sie sind – lokal und digital

**Nehmen Sie uns mit,
wohin Sie wollen.**





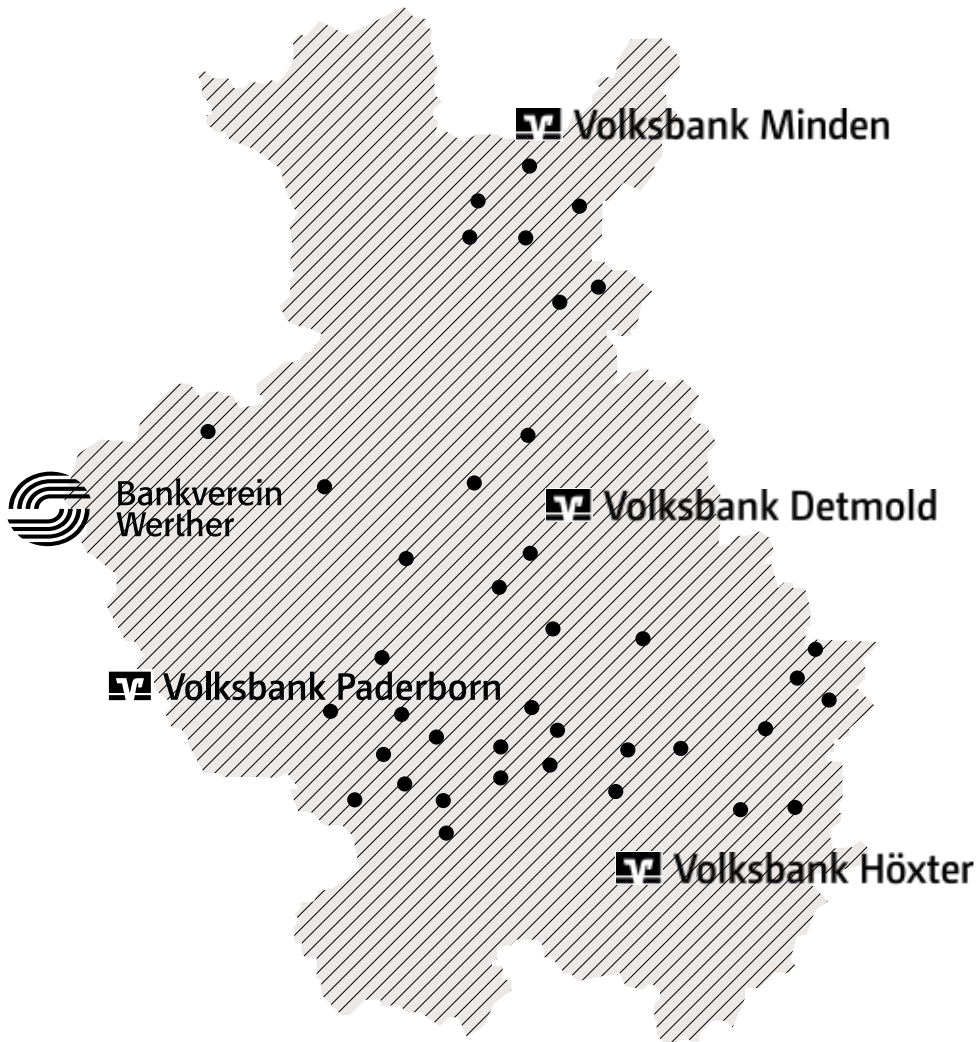
Unser Anspruch
HEIMATBANK SEIN UND BLEIBEN
3

KundenCentrum
SERVICE MIT PERSÖNLICHKEIT
4

Videoberatung
VON ANGESICHT ZU ANGESICHT
8

ONLINE-BANKING
jederzeit und überall
10

MOBILE-BANKING
Für unterwegs
14



Telefon-Banking



Videoberatung



Online-Banking



Mobile-Banking



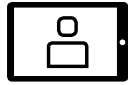
HEIMATBANK SEIN UND BLEIBEN

Was bedeutet es, in Zeiten der Digitalisierung Heimatbank zu sein?
Ganz einfach: Wir sind da, wo unsere Kunden sind – lokal und digital.

85 Prozent unserer Kunden mit Girokonto nutzen mittlerweile den Online-Weg zu uns. Und der Trend geht weiter nach oben. Deswegen haben wir Nähe neu definiert – nicht mehr zuallererst und ausschließlich als räumliche Nähe. Viel wichtiger finden wir es, dass wir uns als genossenschaftliche Regionalbank immer wieder neu auf die Wünsche unserer Kunden ausrichten und wir ihnen alle Wege zu unserer Bank eröffnen. Wir sind nicht nur Filialbank und wir sind nicht nur Direktbank. Bei uns kann jeder Kunde frei entscheiden, ob er für eine persönliche Beratung eine unserer Filialen oder eines unserer BeratungsCenter in der Region aufsucht. Oder ob er den Weg zu uns über das Telefon, den Computer oder die App wählt. Unser Anspruch ist es dabei, das Digitale bestmöglich mit unserer analogen Prägung zu verbinden.

Egal, wo und wie unsere Kunden Kontakt zu uns haben – sie sollen uns sicher und zuverlässig als ihre Heimatbank erkennen und erleben – persönlich, echt, ostwestfälisch-lippisch.





Service mit Persönlichkeit

Telefon-Banking, Videoberatung, Chat und Online-Services – all dies hat die VerbundVolksbank OWL eG in ihrem KundenCentrum gebündelt und macht damit Heimat am Telefon und über das Internet erlebbar. Mit über 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist das KundenCentrum heute die größte Filiale der Bank. Von Montag bis Freitag bearbeitet das Team täglich in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr mehr als 1.700 Kundenanliegen. Und das Spektrum der Dienstleistungen wächst stetig. Davon profitieren die Kunden genauso wie die Berater in den Filialen und BeratungsCentern. „Je mehr Services wir im KundenCentrum für unsere Kunden erbringen können, desto besser können sich die Kolleginnen und Kollegen in den Regionen auf längere und komplexere Beratungsgespräche mit den Kunden konzentrieren und Vor-Ort-Termine vorbereiten“, erklärt Stefan Rehermann, Leiter Service im KundenCentrum.

Erfahren Sie mehr darüber auf der folgenden Seite.

ZAHLEN | DATEN | FAKTEN

420.000

Anrufe pro Jahr

75%

der Aufträge werden direkt und live mit dem Kunden erledigt

1.000.000

regelmäßige Besucher auf www.verbundvolksbank-owl.de

10.000.000

Anmeldungen in der Online-Filiale und der VR-BankingApp

> 50

Online-Services

24/7

Bankdienstleistungen über Online-Filiale und VR-BankingApp

„Alles andere als ein anonymes Callcenter“

Kurz gefragt: Stefan Rehermann, Leiter Service im KundenCentrum

**Mit welchem Anspruch ist das KundenCentrum unterwegs
und was macht es besonders?**

Egal, über welchen Weg unsere Kunden uns erreichen möchten, sie sollen uns nicht nur über unser breites Filialnetz, sondern auch digital als ihre Heimatbank wahrnehmen. Wir sind sozusagen das Herzstück des Kundenkontakts in unserer Bank. Dabei sind wir alles andere als ein anonymes Callcenter. Deshalb müssen unsere Kunden auch keine Nummern am Telefon drücken oder minutenlang in einer Warteschleife hängen. In unserem Team arbeiten ausschließlich Bankkaufleute, die zu einem großen Teil die Ausbildung in unserem Haus absolviert haben. Die Kolleginnen und Kollegen leben hier in der Region, haben oft auch vorher in einer unserer Filialen gearbeitet und können dadurch ganz persönlich auf die Kunden am Telefon eingehen. So helfen wir persönlich, schnell und unkompliziert weiter.



Ihre Möglichkeiten ...

⊕ Service rund um Online-Banking und VR-BankingApp

Unser KundenCentrum hilft Ihnen bei Fragen zur Nutzung des Online-Bankings und der VR-Banking-App schnell und unkompliziert weiter. So können Sie sich beispielsweise per Telefon freischalten oder sich bei der Ersteinrichtung begleiten lassen. Ebenso können Sie telefonisch zum Beispiel eine Ersatz-PIN bestellen, weitere Konten für das Online-Banking sowie das elektronische Postfach freischalten lassen.

⊕ Überweisungen, Daueraufträge & Co.

Sie können aber auch zum Hörer greifen, wenn Sie Geld überweisen oder umbuchen, Daueraufträge anlegen, ändern oder löschen oder eine Lastschrift zurückgeben wollen. Ebenso geben wir Ihnen Auskunft über Ihren Kontostand und Kontoumsätze. Und sollten Sie einmal verreisen, bestellen Sie einfach Ihre Fremdwährung bei uns.

⊕ Wertpapier-Service

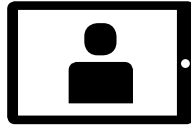
Sie legen Geld in Wertpapieren an und wollen den kurzen Weg übers Telefon nutzen? Unser Team beantwortet Ihnen Fragen zu Ihrem Depot, gibt Auskunft über Wertpapierkurse und nimmt Kauf- und Verkaufsaufträge an.

⊕ Service zu girocard & Kreditkarten

Sie haben eine Frage zum Einsatz Ihrer Karten oder wollen Karten sperrern oder entsperren lassen, Ersatzkarten oder eine Ersatz-PIN bestellen oder die PIN zurücksetzen lassen – alles ist per Telefon möglich.

⊕ Sonstige Services

Unser KundenCentrum hilft Ihnen auch weiter, wenn Sie einen Termin bei Ihrem Berater vereinbaren möchten, einen Freistellungsauftrag einrichten oder ändern oder Ihre neue Adresse mitteilen wollen. Genauso erhalten Sie Informationen zu Öffnungszeiten, Ansprechpartnern und Veranstaltungen. Und wenn Sie Kontoübersichten oder Bescheinigungen brauchen, reicht ebenfalls ein Anruf aus.



Von Angesicht zu Angesicht

Über die Videoberatung können Sie sich bequem und einfach von zu Hause aus oder von unterwegs zu allen Bankthemen beraten lassen. Benötigt werden lediglich eine Internetverbindung und ein PC oder ein Laptop, ein Tablet oder ein Smartphone.

So gehts ...

⊕ Persönliche Beratung für unterwegs

Sie sind gerade auf Stippvisite bei Ihrer Familie oder geschäftlich im Ausland unterwegs? Kein Problem. Durch die Videoberatung können Sie trotz zeitlicher Engpässe eine Beratung „unterwegs“ wahrnehmen. Das spart Zeit und unnötige Wege.

⊕ Mehr Flexibilität bei Bankterminen

Sie sind tagsüber schlecht oder nur schwer zu erreichen? Kein Problem. Unsere Berater sind von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 20:00 Uhr für Sie da.

⊕ Kompetenz und Sicherheit garantiert

Mit unserem Team Videoberatung stehen Ihnen ausnahmslos speziell ausgebildete Berater unseres KundenCentrums zur Seite. Zum Schutz Ihrer Daten nutzen wir eine verschlüsselte Verbindung, sodass auch problemlos Unterlagen per Bildschirmübertragung eingesehen werden können.

⊕ Mit oder ohne Bild – immer persönlich

Nach der Terminvereinbarung erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem Link. Über diesen Link treten Sie zu dem vereinbarten Zeitpunkt der Videoberatung bei. Zeitgleich meldet sich unser Berater telefonisch bei Ihnen. Er kann seinen Bildschirm übertragen, sodass Sie die Beratung auch visuell verfolgen können. Selbstverständlich bleibt es Ihnen überlassen, ob Sie Ihr Bild für den Berater ebenfalls freigeben möchten oder lieber „unsichtbar“ bleiben.



Mehr Infos und Terminvereinbarung unter
www.verbundvolksbank-owl.de/videoberatung

„Persönliche Beratung, wo immer Sie möchten“

Kurz gefragt: Sabrina Altenau, Leiterin Beratung im KundenCentrum

Warum begeistert die Videoberatung Kunden und wie funktioniert sie?

Unsere Einladungen zur Videoberatung werden gut angenommen, weil wir damit viele Kunden erreichen, die nicht mehr in unserer Region wohnen und trotzdem den Kontakt zu uns halten wollen. Aber auch jüngere Leute empfinden es als angenehm, nicht für jede Beratung in die Filiale zu müssen. Ich denke, dass die Beziehung zu unseren Kunden durch dieses neue Angebot noch enger wird. Sie haben damit einfach noch mehr Möglichkeiten, uns als Heimatbank flexibel zu nutzen. Unsere Videoberatung wird ausnahmslos durch ausgebildete Berater unserer Bank durchgeführt. Unsere Kunden erreichen die Berater jederzeit auch über eine persönliche Telefon-Durchwahl. So können sie direkt Kontakt aufnehmen, wenn sie beispielsweise nach der Beratung noch Fragen haben.



24 / 7 ***jederzeit und überall***

Ein großer Vorteil für alle, die viel unterwegs sind, lange Arbeitszeiten haben oder mobil eingeschränkt sind: Wenn Sie Online-Banking nutzen, müssen Sie viel seltener in eine Filiale kommen. Denn eine Vielzahl an Bankgeschäften können Sie vom Computer, Tablet oder Smartphone aus erledigen oder anstoßen – wo und wann immer Sie möchten. Dabei haben Sie nicht nur rund um die Uhr Zugriff auf Ihr Girokonto, sondern auch auf alle anderen Konten und Depots – sogar bei anderen Banken. Dabei garantieren wir Ihnen höchste Sicherheit.



Mehr erfahren Sie auf Seite 12.





Ihre Möglichkeiten ...

+ Überweisen

Mit dem Online-Banking können Sie Ihre Überweisungen rund um die Uhr einfach und zu jeder Zeit von Ihrem Tablet, PC oder Smartphone aus erledigen. Sogar Auslandsüberweisungen, Terminüberweisungen und Echtzeitüberweisungen sind möglich.

+ Dauerauftrag einrichten/ändern/löschen

Regelmäßige Zahlungen wie Miete, Gehalt oder Ähnliches sind fällig? Für wiederkehrende, gleichbleibende Zahlungen zu vorgegebenen Terminen können Sie einfach einen Dauerauftrag einrichten. Auch das Ändern und Löschen von Daueraufträgen ist hier möglich.

+ Elektronisches Postfach

Das elektronische Postfach ermöglicht Ihnen den direkten Kontakt zu Ihrem persönlichen Berater sowie den sicheren Zugang und Austausch von Dokumenten. Darin erhalten Sie beispielsweise Ihre Kreditkartenabrechnung und Ihren Kontoauszug online. Die elektronischen Auszüge stehen Ihnen zehn Jahre lang digital als PDF-Datei zur Verfügung. So sparen Sie Zeit und Wege und schonen außerdem die Umwelt.

+ Daten ändern

Ihre Adresse oder andere Kontaktdaten können Sie im Online-Banking einfach unter dem Menüpunkt „Persönliche Daten“ ändern.

+ Benachrichtigungsservice

Mit dem Benachrichtigungsservice erhalten Sie per SMS oder E-Mail eine Info, wenn zum Beispiel im Online-Banking Nachrichten im Postfach auf Sie warten. Ebenso können Sie sich gezielt über Umsätze oder bestimmte Ereignisse informieren lassen.

+ Dispo-Kredit anpassen

Ein Dispo-Kredit (eingeräumte Kontoüberziehung) verschafft Ihnen finanzielle Freiräume, damit Sie kurzfristige wirtschaftliche Engpässe nicht belasten. So bleiben Sie liquide. Bei der Rückzahlung des Dispos sind Sie flexibel und bestimmen selbst, wann Sie den Kredit zurückzahlen. Ihren Dispo-Kredit können Sie online anpassen.

+ Überweisungslimit ändern

Sie möchten eine höhere Rechnung überweisen, für die das Online-Banking-Limit nicht ausreicht? Kein Problem. Mit wenigen Klicks und der Eingabe einer TAN ändern Sie Ihr Limit sofort. Ihre Überweisung können Sie dann direkt erledigen.



Weitere Informationen unter
www.verbundvolksbank-owl.de/online-banking

Schnell und unkompliziert. Mehr als 50 Online-Services

Auf unserer Website bieten wir Ihnen mehr als 50 Online-Services, mit denen Sie viele Aufträge direkt selbst erledigen können. Ein Großteil dieses Angebots steht Ihnen auch offen, wenn Sie noch nicht für das Online-Banking freigeschaltet sind.

**Das können Sie zum Beispiel über
einen Online-Serviceauftrag erledigen:**

Online-Banking freischalten

Kontoauszüge digital erhalten

Steuerbescheinigung bestellen

girocard beantragen und sperren

Kontomodell ändern

Termin für Videoberatung vereinbaren

Vollmachten erteilen

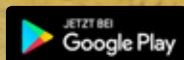
Kreditkartenabrechnungen digital erhalten



Entdecken Sie die Möglichkeiten unserer Online-Services:
www.verbundvolksbank-owl.de/serviceauftrag



Weitere Informationen finden Sie unter
www.verbundvolksbank-owl.de/bankingapp





Für unterwegs

Unsere VR-BankingApp bietet neben den klassischen Basisfunktionen des Online-Bankings viele weitere praktische Extras, die das Leben leichter machen. Mit der VR-BankingApp hat man die Bank immer mit dabei. Und zudem ist sie rund um die Uhr geöffnet.

Überweisen

Überweisungen erledigen, Daueraufträge einrichten oder löschen – mit der VR-BankingApp geht das ganz einfach und schnell.

Kwitt

Mit Kwitt können Sie Geld wie eine Nachricht an ein Konto der Volksbanken Raiffeisenbanken oder Sparkassen versenden oder anfordern. Der Ablauf bei Kwitt ist mit einem SMS-Versand vergleichbar und denkbar einfach. Beträge unter 30 Euro lassen sich in der Regel sogar ohne TAN versenden.

ScanzBank

Mit dieser Funktion können Sie Rechnungen schnell und unkompliziert bezahlen. Einfach Rechnung fotografieren und Ihre Angaben werden automatisch in eine Überweisung übertragen. Sie prüfen nur noch die Daten und geben die Überweisung mit einer TAN frei.

Filial-/Geldautomatenfinder

Der Filialfinder führt Sie zuverlässig zur nächstgelegenen Filiale oder zum nächsten Geldautomaten. Einfach Postleitzahl, Ort oder Straße eingeben.

Berater/-in kontaktieren

Rufen Sie Ihren Berater/Ihre Beraterin direkt aus der App heraus an oder schicken Sie ihm/ihr eine Nachricht und klären Sie so auf schnellstem und einfachem Weg Ihre Anliegen.

Multibanking

Mit der Multibanking-Funktion verwalten Sie Ihre gesamten Konten – egal bei welcher Bank bzw. Bankengruppe Sie diese führen – und haben von überall Zugriff auf diese Konten.

Sicherheit (TÜV-geprüft)

Ihre Daten in der VR-BankingApp sind ebenso wie bei Ihrer browserbasierten Banking-Anwendung bestmöglich durch Login mit VR-NetKey, Alias und PIN sowie durch das TAN-Verfahren VR-SecureGo oder alternativ SmartTAN photo gesichert.

Automatische Push-Benachrichtigung

Die VR-BankingApp schickt Ihnen automatisch Push-Benachrichtigungen oder SMS, wenn Ihre Kreditkarte benutzt wird.

**Unser KundenCentrum
ist gerne für Sie da 😊 :**

**_ bei Fragen zum Online-Banking:
05251 294-222**

**_ an der Wertpapierorder-Hotline:
05251 294-2005**

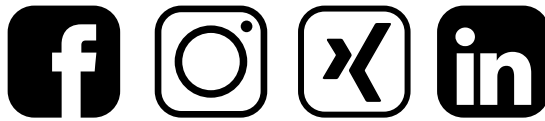
**_ bei sonstigen Fragen:
05251 294-294**

**_ per E-Mail:
info@verbundvolksbank-owl.de**

SOCIAL MEDIA

Folgen Sie uns

Werden Sie Teil unserer Online-Community und verpassen Sie keine Neuigkeit Ihrer Volksbank!



CROWDFUNDING

Viele schaffen mehr

Über unsere digitale Crowdfunding-Plattform „Netzwerk Heimat OWL“ unterstützen wir gemeinnützige Vereine und Institutionen dabei, für ihre Ideen viele begeisterte Unterstützer zu finden. Und wir legen selbst auch noch bis zu 25 Euro pro Spender obendrauf!

Sie haben auch eine tolle Idee und suchen Mitstreiter?

**Dann informieren Sie sich unter
www.netzwerk-heimat-owl.de.**

Zweigniederlassungen:

 **Volksbank Paderborn**

Schildern 2-6, 33098 Paderborn
Telefon 05251 294-402
Telefax 05251 294-312
paderborn@verbundvolksbank-owl.de

 **Volksbank Höxter**

Möllingerstraße 1, 37671 Höxter
Telefon 05271 960-00
Telefax 05271 960-096
hoexter@verbundvolksbank-owl.de

 **Volksbank Detmold**

Bismarckstraße 5, 32756 Detmold
Telefon 05231 708-0
Telefax 05231 708-100
detmold@verbundvolksbank-owl.de

 **Volksbank Minden**

Poststraße 4, 32423 Minden
Telefon 0571 88807-0
Telefax 0571 88807-77
minden@verbundvolksbank-owl.de

 **Bankverein Werther**

Alter Markt 12, 33602 Bielefeld
Telefon 0521 305200-0
Telefax 0521 305200-91
kontakt@bankverein-werther.de

www.verbundvolksbank-owl.de

