

VR Aktuell

EIN THEMA. VIELE FACETTEN.



Die Zukunft des Onlinebankings

1 **ATTRAKTIV UND
NUTZERFREUNDLICH
NEUE OBERFLÄCHEN**

2 **KOMFORTABEL
UND SICHER
VERBESSERTE FUNKTIONEN**

3 **MOBIL UND
ÜBERSICHTLICH
DIE NEUEN APPS**

Das digitale Banking der Volksbanken und Raiffeisenbanken erfindet sich neu

Wir machen den Weg frei – auch digital

Schnell ein paar Überweisungen tätigen, einen Termin mit dem Berater vereinbaren, die Steuererklärung vorbereiten: Der virtuelle Filialbesuch auf der Couch ist für viele längst Alltag geworden. Und: Die Welt der digitalen Möglichkeiten wächst weiter. Dank des digitalen Fortschritts können Bankberater und Kunde heute so eng vernetzt sein wie nie. Eine ausfallsichere Erreichbarkeit der digitalen Angebote sowie höchster Schutz der persönlichen Daten und Werte sind dabei die wichtigsten Rahmenbedingungen. Doch die Anforderungen an digitales Banking gehen inzwischen wesentlich weiter. Ein Grund für die Volksbanken und Raiffeisenbanken, ihre digitalen Angebote vollkommen neu zu erfinden.

2021: Grundstein für die digitale Zukunft

In den vergangenen Wochen haben die Volksbanken und Raiffeisenbanken drei vollkommen neu gedachte digitale Lösungen bereitgestellt: Das OnlineBanking als Ausgangspunkt für das digitale Banking, die VR Banking App für Mobilgeräte und die VR SecureGo plus App, Nachfolger in der TAN-App VR SecureGo, mit ganz neuen Funktionen. Die drei Lösungen bilden gemeinsam die Grundlage für unser digitales Banking der Zukunft. Freuen Sie sich daher auf viele neue Ausbaustufen, die das Banking für Sie noch schneller und einfacher gestalten. Einige besondere digitale Lösungen und ihre Vorteile stellen wir Ihnen in dieser Ausgabe von VR Aktuell vor.



Digital trifft persönlich: das neue OnlineBanking

Das neue OnlineBanking der Volksbanken und Raiffeisenbanken verbindet bekannte Strukturen mit neuen Innovationen. Ein neues Design kombiniert mit vielen neuen Funktionen ermöglicht so ein noch besseres Onlinebanking-Erlebnis.

Neues Design: übersichtlich und leicht zu bedienen

Wenn es um Design geht, zählt nicht nur die ansprechende Optik, sondern vor allem auch eine leicht verständliche Bedienung, gut erreichbare Buttons und maximale Lesbarkeit – selbst bei schwierigen Lichtverhältnissen. Hinzu kommt die Wiedererkennbarkeit: Egal welche Technik Nutzer einsetzen, die Oberflächen müssen überall identisch aussehen und funktionieren. Außerdem sollten sie für möglichst viele Menschen barrierearm gestaltet sein, etwa durch die Möglichkeit der Textvergrößerung. All diese Kriterien wurden unserem neuen Design zugrunde gelegt und so aufgeräumte, übersichtliche, funktionale und vor allem gut bedienbare Oberflächen geschaffen.

Neue Hilfsfunktionen für die Bedienung

Beim ersten Einloggen ins neue OnlineBanking startet ein sogenanntes Tutorial, also eine kurze automatische Führung durch die wichtigsten Funktionen. Dieses befindet sich nun dauerhaft im Menü und kann so jederzeit wiederholt werden. Unter dem Titel „What's new?“ werden zukünftig neue Funktionen vorgestellt und wichtige Informationen bereitgehalten, falls sich etwas im OnlineBanking verändert. Unter dem Menüpunkt „FAQ“ finden sich die am häufigsten gestellten Fragen auf einen Blick. Sollte die notwendige Antwort nicht dabei sein, sind die wichtigsten Kontaktwege gut sichtbar und mit einem Klick verfügbar.

Achtung vor Betrügern!

Hinterfragen Sie kritisch jede E-Mail oder SMS mit dem Absender Ihrer Bank. Betrüger versenden regelmäßig E-Mails oder SMS im Design und unter dem Namen von Banken, sogenannte Phishing-Mails. Sie versuchen so, an Zugänge zum Onlinebanking zu kommen. Reagieren Sie nicht auf Phishing-Mails: Ihre Bank fordert Sie niemals dazu auf, vertrauliche Daten wie ZugangsCodes, PIN, TAN oder Kontonummer preiszugeben. Falls Sie derartige Nachrichten erhalten, informieren Sie Ihre Bank darüber – aber folgen Sie keinesfalls den in der E-Mail enthaltenen Anweisungen.

Drei Tipps für sicheres Onlinebanking

- > Nutzen Sie möglichst komplexe Passwörter aus Zeichen, Zahlen und Sonderzeichen.
- > Geben Sie Zugangsdaten niemals an Dritte weiter.
- > Halten Sie Ihre elektronischen Geräte immer auf dem aktuellsten Stand, indem Sie alle Updates installieren.

2 KOMFORTABEL UND SICHER VERBESSERTE FUNKTIONEN



Multibanking: alle Konten verwalten, egal von welcher Bank

Egal bei welcher Bank weitere Kontoverbindungen bestehen, egal welche Art von Konto oder Depot: Mit den neuen digitalen Angeboten der Volksbanken und Raiffeisenbanken ist es möglich, alle Konten auf einer Oberfläche gemeinsam zu verwalten und so den bestmöglichen und effizientesten Überblick über die eigenen Finanzen zu behalten.

Der Sprachassistent KIU: digitales Banking ohne Tippen

Tippen ist manchmal mühselig, macht keinen Spaß oder dauert einfach zu lang: Der neue Sprachassistent KIU erlaubt es nun, beim OnlineBanking der Volksbanken und Raiffeisenbanken alle wichtigen Funktionen wie Überweisungen, Kontostandsabfrage und Terminvereinbarung per Sprachsteuerung auszuführen. Unser Assistent steht allen Nutzern bei sämtlichen Vorgängen stets zur Seite und ist jederzeit erreichbar. Es handelt sich dabei um ein lernendes System, dessen Sprachwortschatz stetig weiter optimiert wird. Dabei werden von Nutzern gestellte Fragen ausgewertet und die richtige Antwort erlernt.

Neue Services auf einen Klick

Bereits jetzt ist es möglich, jederzeit die persönlichen Daten einzusehen und zu bearbeiten. Im neuen OnlineBanking können zudem Überweisungslimit und Auslandsauftragslimit selbstständig in wenigen Sekunden eingestellt und optional mit einer Befristung versehen werden. So kann jedes Konto gegen hohe Verluste geschützt werden. Auch Servicefunktionen zur Erleichterung der Steuererklärung werden stetig ausgebaut. So kann jede steuerrelevante Buchung ganz einfach mit einem entsprechenden Häkchen versehen und für die persönliche Steuererklärung weiterverarbeitet werden. Und im neuen Bereich „Steuern“ können Freistellungsaufträge, Nichtveranlagungsbescheinigungen, Kapitaleinkünfte und gezahlte Steuern eingesehen und digital verwaltet werden. Auch eine Selbstauskunft zu ausländischen Steuerdaten (CRS + FATCA) kann eingesehen und bearbeitet

werden. Neben diesen Servicefunktionen stehen noch viele weitere Services zur Verfügung. Und sie werden stetig ausgebaut und erweitert.

Scan2Bank: Rechnungen fotografieren oder hochladen

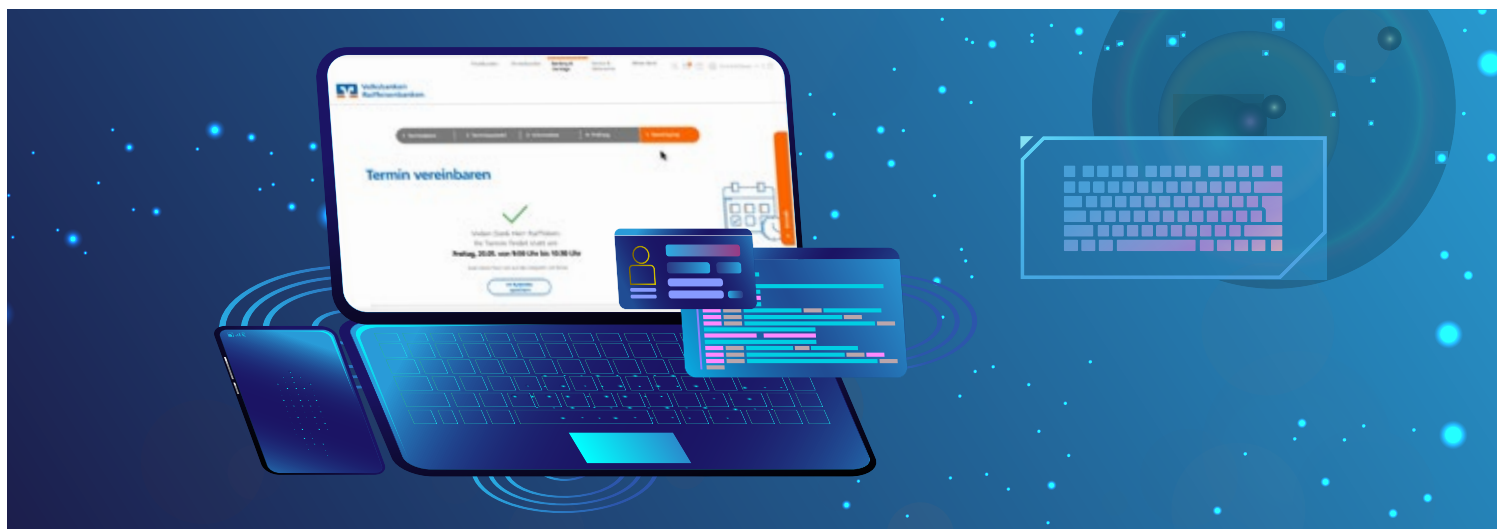
Das Ausfüllen von Überweisungen wird künftig noch einfacher. Dokumente können entweder fotografiert oder digitale Dateien wie PDFs hochgeladen werden. Das System erkennt die relevanten Informationen wie Empfänger, Betrag oder Verwendungszweck automatisch und befüllt die Überweisungsvorlage damit. Danach muss die Überweisung nur noch überprüft und die Buchung freigegeben werden.

Verbesserte Kontaktfunktionen: Ihr Berater immer ganz nah

Neben den bekannten Funktionen wie Kontaktformular oder Rückrufwunsch stellt das neue OnlineBanking eine komfortable Funktion zu Terminabstimmung oder -vereinbarung zur Verfügung. Dabei können die persönlichen Wunschtermine direkt ausgewählt und mit dem Kalender des Bankberaters abgeglichen werden. Terminanfragen werden über eine eigene Oberfläche getätigt. Dort werden zugleich die Terminzusagen – etwa für ein Beratungsgespräch – digital im System hinterlegt. Über eine konfigurierbare Terminerinnerungsfunktion kann man sich rechtzeitig vor dem Termin benachrichtigen lassen. Für den „kurzen Draht“ zum persönlichen Ansprechpartner gibt es zudem eine Chat-Funktion. So kann man seinem Berater nah sein – egal wie weit die nächste Filiale entfernt ist.

Unser OnlineBanking wird mehrsprachig

Bisher waren die digitalen Anwendungen der Volksbanken und Raiffeisenbanken nur in deutscher Sprache verfügbar. Künftig werden die Lösungen auch Englisch als Spracheinstellung unterstützen. Dazu kann die Sprache nun ganz einfach per Sprachumschalter umgestellt werden. Alle Oberflächen werden dann in englischer Sprache angezeigt.





Die neue VR Banking App

Mit der VR Banking App haben Sie auch unterwegs alle Konten schnell im Blick und sind immer über Kontostände und Umsätze informiert. Damit Sie das zukünftig noch komfortabler tun können, haben wir einiges an unseren Oberflächen und Funktionen verbessert.

Unser neuer Startbildschirm ermöglicht Ihnen den schnellen Überblick und Zugriff auf alle Ihre Konten. Außerdem bietet er den direkten Einstieg in die wichtigsten Funktionen der App wie Postfach, neue Überweisung und Sprachassistent KIU.

Alle Oberflächen sind nun in Funktion und grundlegendem Design mit dem neuen OnlineBanking identisch. So finden Sie sich schneller zurecht und profitieren von den neuen, übersichtlicheren Gestaltungen. Zudem haben wir unser App-Menü neu gedacht: Die bisherige Position oben links war bei vielen immer größer werdenden Smartphones nur noch schlecht mit einer Hand zu erreichen. Daher befindet sich das Menü zukünftig am unteren rechten Rand des Smartphone-Bildschirms.

Die VR SecureGo plus App

Um im OnlineBanking oder der VR Banking App Transaktionen wie Überweisungen auszuführen, wird die VR SecureGo plus App benötigt. Diese App ist die zentrale Freigabe- und Sicherheitsanwendung für Authentifizierungen auf allen digitalen Kanälen. Neben den bekannten Banking-Transaktionen ermöglicht

sie auch das sichere Onlinebezahlen mit der Kreditkarte sowie ganz neue Services wie die eigenständige Registrierung und Verwaltung von bis zu zwei weiteren Endgeräten für die Nutzung der VR SecureGo plus App.

TAN ade: mehr Sicherheit und Schnelligkeit dank Direktfreigabe

Um alle digitalen Aktivitäten zwischen Kunden und Bank sicher zu gestalten, braucht es eine sichere Authentifizierung der jeweiligen Person. Dies wurde bisher über die Transaktionsnummer, kurz „TAN“, abgebildet. Doch TAN-Freigabeprozesse waren immer etwas sperrig und unbequem.

Daher setzen die Volksbanken und Raiffeisenbanken künftig auf die sogenannte Direktfreigabe: ein Verfahren, das ohne einen zu übertragenden Zahlencode auskommt und daher einfacher zu bedienen ist. Die Direktfreigabe kann Nutzer sicher authentifizieren. Sie erfolgt über einen einmalig zu definierenden Freigabecode ähnlich einem Passwort. Dieser wird durch die Nutzer selbst definiert. Kombiniert mit einem biometrischen Faktor wie Face-ID (Gesichtserkennung) oder Fingerprint (Fingerabdruck-Erkennung), wird die Erkennung noch sicherer. Außerdem bietet die Direktfreigabe ganz neue Möglichkeiten: Künftig können auch immer mehr Bankleistungen und Services mit der VR SecureGo plus App genutzt werden. Die Direktfreigabe lässt somit in vielen Fällen den persönlichen Besuch in der Filiale obsolet werden.



Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt dieser Ausgabe:
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR, Berlin
Leitung/Chefredaktion: Tim Zuchiatti, BVR – Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
Autorin: Sandra Schröpfer, BVR
Co-Autor: Heinz Müller, BVR
Objektleitung: Manuela Nägel, DG Nexolution eG, Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden,
E-Mail: mnaegel@dgverlag.de
Verlag und Vertrieb: DG Nexolution eG, vertreten durch den Vorstand: Peter Erlebach
(Vorsitzender), Marco Rummer und Dr. Sandro Reinhardt, Leipziger Str. 35, 65191
Wiesbaden

Gestaltung und Redaktion: hundertzwölf . agentur für kommunikation GmbH,
Wielandstraße 17, 60318 Frankfurt am Main
Herstellung: Görres-Druckerei und Verlag GmbH,
Niederbieberer Str. 124, 56567 Neuwied
Bildnachweis: BVR, shutterstock

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher Genehmigung des
Herausgebers. Das Manuskript für diese Ausgabe wurde Mitte Oktober 2021
abgeschlossen.
Für die Richtigkeit und Vollständigkeit keine Gewähr.