

# Die Online-Filiale

## 24 Stunden am Tag für Ihre Bankgeschäfte



Online-Banking ist schnell, bequem und sehr flexibel

Schließlich haben Sie in unserer Online-Filiale rund um die Uhr die Möglichkeit, von jedem PC mit Internet aus, Ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Dafür sorgen wir mit einer übersichtlichen Menüstruktur und einer verständlichen Bedienung.

Die Navigation – auf direktem Weg ans Ziel

In der horizontalen Navigation finden Sie:

1. **Homepage:** [www.vbsprockhoevel.de](http://www.vbsprockhoevel.de) ist der Startpunkt für Ihren Besuch.
2. **Login:** Hier entscheiden Sie, ob Sie sich als Privatkunde (Konto-/Depot-Login) oder als Firmenkunde/Verein (Login Zusatzfunktionen) anmelden.



## Login

 [Konto-/Depot-Login](#)

 [Login Zusatzfunktionen](#)

---

[> Union Investment](#) 

[> Bausparkasse Schwäbisch Hall](#) 

[> easyCredit Portal](#) 

## Übersicht Funktionen

Funktion	Login Konto/Depot	Login mit erweiterten Funktionen
Finanzübersicht	✓	✓
Umsatzübersicht	✓	✓
Postfach	✓	✓
Überweisungen / Sammelüberweisungen	✓	✓
Dauerauftrag	✓	✓
Rücklastschrift	✓	✓
TAN Verwaltung	✓	✓
PIN Ändern	✓	✓
Alias Verwalten	✓	✓
Online-Banking-Zugang sperren	✓	✓
Auslandüberweisungen	✓	✓
Freistellungsauftragsübersicht	✓	—
Handy aufladen	✓	—
Online-Brokerage	✓	—
Verteilte Unterschrift (zwei Unterschriften)	—	✓
Lastschrift / Sammellastschrift	—	✓
Dateiverarbeitung (Upload) max. 100.000 Posten	—	✓
SRZ-Freigabe	—	✓
SEPA-Sammler	bis maximal 7 Posten	bis maximal 1.000 Posten

3. **Banking:** Hier können Sie direkt Ihre Bankgeschäfte abwickeln.
4. **Brokerage:** Dies ist der Einstieg ins Online-Wertpapiergeschäft.
5. **Postfach:** Das „Postfach“ dient der sicheren Kommunikation mit Ihrer Bank. Sie können – ohne Zugriff Dritter – E-Mails und Unterlagen an Ihre Bank senden und z.B. Ihre elektronischen Kontoauszüge erhalten und verwalten.
6. **Übersicht:** Hier sehen Sie Ihre Personen und Konten in der Übersicht
7. **Umsatzanzeige:** Hier sehen Sie die Kontobewegungen Ihrer Konten
8. **Zahlungsaufträge:** Hier können Sie Zahlungen beauftragen – Überweisungen
9. **Angebote:** Hier können Sie sich über Produkte informieren und auch direkt Verträge abschließen
10. **Service:** Dieser Punkt bietet Ihnen die Möglichkeiten der Kontoverwaltung, z.B. Kartensperrung oder Änderung der Zustellart Ihrer Kontoauszüge.
11. **Auslandsauftrag, Lastschrift und Dateiverarbeitung sehen Sie nur beim Login über Zusatzfunktionen.**

The screenshot displays the 'Personen und Konten' overview for 'Hermann Testkunde (4900)'. It features a navigation bar with tabs for 'Banking', 'Brokerage', and 'Postfach', and a secondary bar for 'Übersicht', 'Umsatzanzeige', 'Zahlungsaufträge', 'Angebote', and 'Service'. Below the navigation, a breadcrumb trail shows 'Banking > Übersicht > Personen und Konten'. The main heading is 'Personen und Konten' with a link '> Alle öffnen'. The account details for 'Hermann Testkunde (4900)' are shown in a table:

Bezeichnung	Konto-Nr.	Saldo	Aktion
Girokonto	1008800049	21.488,94 EUR	Bitte wählen...
VR-Flex Konto	2008800049	7.550,00 EUR	Bitte wählen...
Kreditkartenkonto	1108800049	-1.161,00 EUR	Bitte wählen...
Festgeld	60000049	7.550,00 EUR	Bitte wählen...
Wachstumszertifikat	40000049	5.000,00 EUR	Bitte wählen...
KFZ-Kredit	20000049	-8.600,00 EUR	Bitte wählen...
<b>Summe</b>		<b>31.827,94 EUR</b>	

Below the table, another account entry is visible: 'Roswita und Hermann Testkunde (4901)' with a plus sign to expand it.

### Die wichtigsten Funktionen des Online-Bankings

- Anzeige der Konten, Kontostände, Umsätze und Vertragsdaten – auch von unseren Partnern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
- Überweisungen, Daueraufträge inkl. Vorlagen zur Erstellung von Mustern für immer wiederkehrende Bankgeschäfte – auch mit Scan2Bank einfach Rechnung als PDF per Drag-and-Drop-Funktion in die Überweisungsmaske ziehen
- Postfach – für den direkten Kontakt mit Ihrer Volksbank Sprockhövel eG bzw. mit unseren Partnern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe
- Serviceaufträge – mit der Möglichkeit, verschiedene Serviceaufträge an Ihre Volksbank Sprockhövel eG weiterzuleiten
- Cash & Go – Guthaben fürs Prepaid-Handy aufladen

# Mobile-Banking & Apps

## Anwendungen für Banking und Finanzen



## Entdecken Sie nützliche mobile Apps

Sie möchten Ihre Bankgeschäfte auch per Smartphone oder Tablet abwickeln? Laden Sie sich unsere Apps herunter! Die Apps sind für verschiedene Betriebssysteme verfügbar.

### VR-BankingApp: - Bankgeschäfte auch unterwegs schnell und sicher erledigen

#### Service-App:

##### easyCredit-App



Mit der kostenlosen easyCredit-App erhalten Sie tagesaktuelle Konto- und Umsatzinformationen und können Ihre easyCredit-Produkte ganz bequem selbst verwalten.

➤ Jetzt easyCredit-App herunterladen

##### paydirekt



Mit paydirekt stellen die Genossenschaftsbanken, Privatbanken und Sparkassen ein eigenes Online-Bezahlverfahren bereit. Die paydirekt-App sorgt dafür, dass Sie Ihre Transaktionen in Echtzeit im Blick behalten. Push-Nachricht informieren Sie über Ihre paydirekt-Zahlungen. paydirekt melden Sie im online Banking an.

➤ Jetzt paydirekt herunterladen

##### R+V-NotfallHelfer



Der R+V-NotfallHelfer lässt Sie im Falle eines Kfz-Schadens nicht im Stich. Eine Schadenmeldung an die R+V ist darüber ebenfalls möglich.

➤ Jetzt R+V-NotfallHelfer herunterladen

##### Sperr-App



Die Sperr-App ermöglicht die Sperrung von elektronischen Zugängen, Bankkarten und Kreditkarten über Ihr Smartphone. Die Sperrung kann per Touch als Datensatz oder telefonisch erfolgen.

**VR-BankingApp** - Bankgeschäfte auch unterwegs schnell und sicher erledigen

**Kwitt: Geld per App senden**

A blue rectangular graphic with white text. The main text reads 'Abfeiern. Ausleihen. Kwitten.' in a large, bold, sans-serif font. To the right of this text is a white smartphone icon with the text 'WIR SIND Kwitt' on its screen. Below the main text, there are two smaller lines of text: 'Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.' in a dark blue box, and 'Wir machen den Weg frei.' in an orange box.

**Abfeiern. Ausleihen.  
Kwitten.**

WIR SIND  
**Kwitt**

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

## So funktioniert "Kwitten"

**Geld mit Kwitt einfach an Freunde senden**

Mit der Funktion "Kwitt" der VR-BankingApp können Sie Geld wie eine Nachricht per Überweisung einfach und schnell ohne Eingabe der IBAN an Kontakte in Ihrem Smartphone senden. Voraussetzung ist, dass Sie und Ihre Kontakte für die Funktion "Kwitt" in der VR-BankingApp oder der App der Sparkasse registriert sind.

**Einmal anmelden und starten**

Damit Sie Kwitt nutzen können, müssen Sie sich einmalig für die Funktion registrieren. Dazu benötigen Sie die VR-BankingApp auf Ihrem Smartphone. Schalten Sie sich in der VR-BankingApp für die Funktion unter dem Menüpunkt "Kwitt" frei. Wählen Sie auf der Startmaske "Registrieren" aus. Geben Sie anschließend die abgefragten Daten ein und akzeptieren Sie die Bedingungen. Mit einer TAN bestätigen Sie den Freischaltprozess. Per SMS erhalten Sie zudem einen Verifikations-Code, mit dem Sie die Funktion abschließend freischalten. Alternativ können Sie sich für die Funktion im Online-Banking unter „Service“ anmelden.

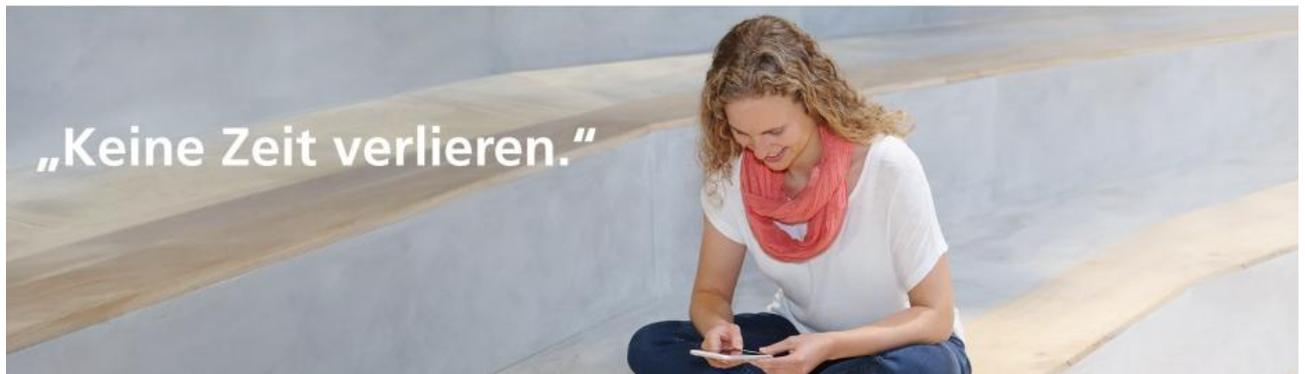
**Funktionen nach der Anmeldung**

Nach der Anmeldung für "Kwitt" synchronisiert die VR-BankingApp beim ersten Aufruf der Funktion das Kontaktbuch des Smartphones. Folgende Funktionen stehen Ihnen dann zur Verfügung:

- Sie können Kwitt mit Kontakten in Ihrem Smartphone nutzen, die ebenfalls in Kwitt registriert sind – ohne Eingabe der IBAN und bei Beträgen bis zu 30 Euro ohne TAN.
- Wenn Sie Push-Nachrichten erlauben, erhalten Sie Mitteilungen für Zahlungsaufforderungen, Zahlungen und Nachrichten.
- Schicken Sie Bilder beim Versenden oder Anfordern von Geld mit – entweder aus Ihrer Galerie oder direkt mit der Kamera aufgenommen.
- Sie können weitere Kontakte zur Teilnahme an der Funktion einladen.

**VR-BankingApp** - Bankgeschäfte auch unterwegs schnell und sicher erledigen

**Scan2Bank** - Rechnungen bequem per Handyfoto überweisen



## **So funktioniert Scan2Bank**

### **Rechnungen per Foto schnell und einfach erfassen**

Mit der Funktion Scan2Bank Ihrer VR-BankingApp können Sie mit Ihrem iPhone, iPad oder Android-Gerät schnell und unkompliziert Rechnungen bezahlen. Fotografieren Sie einfach die gewünschte Rechnung und schon sind alle Rechnungsdaten in der Überweisungsmaske platziert. Händisches Eingeben von Rechnungsdaten gehört der Vergangenheit an.

### **So einfach nutzen Sie Scan2Bank**

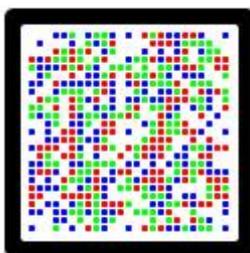
- Öffnen Sie die VR-BankingApp.
- Rufen Sie die Funktion Scan2Bank auf.
- Wählen Sie das gewünschte Auftraggeberkonto aus.
- Legen Sie das Rechnungsdokument auf einen dunklen, gut ausgeleuchteten Untergrund und fotografieren Sie die Rechnung ab. Halten Sie dabei die Kamera möglichst waagrecht über die Rechnung.
- Wenn das Bild optimal ist, wird automatisch ausgelöst und die Daten in die Überweisungsmaske übertragen.
- Sind auf dem Rechnungsdokument mehrere Bankverbindungen des Empfängers aufgeführt, wird die Bankverbindung übernommen, die als erste korrekt erkannt wurde.
- Prüfen Sie Ihre Überweisung auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Falls nötig können Sie die einzelnen Felder manuell korrigieren oder ergänzen.
- Am Ende schließen Sie den Überweisungsvorgang mit einer gültigen TAN ab.



### Optische Datenübertragung zu Ihrer Sicherheit

So funktioniert Sm@rt-TAN photo mit Farbcode-Erkennung

- Tragen Sie alle notwendigen Daten zum Beispiel in Ihr Online-Überweisungsformular ein. Wählen Sie anschließend "TAN-Eingabe durch Farbcode-Erkennung (Sm@rt-TAN photo)" aus.
- Die sogenannte optische Schnittstelle erscheint, ein stehendes Bild (Farbcode-Grafik, ähnlich eines QR-Codes) auf Ihrem Bildschirm.
- Schieben Sie Ihre Bankkarte in den TAN-Generator. Drücken Sie die Taste "Scan". Halten Sie den TAN-Generator so vor die Farbcode-Grafik, dass der Farbcode in der Anzeige vollständig angezeigt wird. Prüfen Sie die Anzeige auf dem Display Ihres TAN-Generators und drücken Sie "OK".



- Im Display Ihres TAN-Generators werden nun alle wichtigen Daten Ihres Auftrages angezeigt, zum Beispiel die IBAN des Empfängers und der Betrag.  
**Wichtig: Vergleichen Sie Ihre Daten mit denen auf dem Originalbeleg und bestätigen Sie diese jeweils mit "OK".**
- Die TAN wird erstellt und erscheint auf dem Display Ihres TAN-Generators. Sie ist nur für diese Transaktion und für wenige Minuten gültig. Geben Sie die TAN in das entsprechende Feld im Online-Banking ein und bestätigen Sie Ihren Vorgang mit "OK" bzw. "Ausführen".

## TAN-App VR-SecureGo

### TAN jederzeit sicher auf Smartphone oder Tablet empfangen



Mit der TAN-App VR-SecureGo empfangen Sie Transaktionsnummern (TAN) jederzeit sicher und bequem auf Ihrem Smartphone oder Tablet. Dazu benötigen Sie lediglich ein Smartphone oder Tablet, auf dem die TAN-App VR-SecureGo installiert ist sowie eine Registrierung in der App und im Online-Banking Ihrer Volksbank Sprockhövel eG.

#### Ihre Vorteile mit der TAN-App VR-SecureGo

- TAN jederzeit sicher und bequem auf Ihrem Smartphone oder Tablet empfangen
- Gleichzeitige Verwendung der TAN-App VR-SecureGo und der VR-BankingApp auf einem Smartphone oder Tablet möglich
- Automatische Übertragung der TAN aus der VR-SecureGo-App in die VR-BankingApp möglich, sofern beide Apps auf dem gleichen mobilen Gerät installiert sind
- Hohes Sicherheitsniveau durch spezielle App-Härtungsmaßnahmen sowie durch eine gesicherte und verschlüsselte TAN-Übertragung
- Schutz gegen bekannte Angriffsszenarien durch passwortgeschützten App-Zugriff und Verschlüsselung der TAN

# Postfach

## Sicher kommunizieren, informieren, planen



► Die gute Verbindung  
zu Ihrem Berater.

- Sie haben eine Frage an Ihren Bankberater?
- Sie möchten Ihre Kontoauszüge auf elektronischem Weg erhalten?
- Sie planen einen Termin mit Ihrer Bank?

Solche Informationen sollten auf schnellem und sicherem Kommunikationsweg ausgetauscht werden – in unserer Online-Filiale.

### Elektronischer Kontoauszug in das Postfach

Kontoauszüge für Girokonten, Sparkonten & Kreditkarten bequem online beziehen

Ihre Vorteile

- Bequem von zu Hause aus online abrufbar
- Schnelle Online-Verwaltung
- Die Kontoauszüge (PDF-Dateien) werden im Postfach gespeichert
- Vollautomatische Zustellung am Monatsende in das Postfach der Online-Filiale
- Keine papierhaften Auszüge am Kontoauszugs-Drucker oder per Post
- Benachrichtigungs-Funktion über den SMS-Info Service oder per E-Mail möglich

Ein manueller Abruf durch Sie ist nicht notwendig und kann dadurch nicht vergessen werden. So vermeiden Sie papierhafte Zwangs-Kontoauszüge für die ein Porto-Entgelt berechnet wird.

Der elektronische Kontoauszug steht unseren Privatkunden zur Verfügung. Unseren Firmenkunden empfehlen wir, sich vorab mit dem für Sie zuständigen Finanzamt abzustimmen.

In der Online-Filiale können Sie die Umstellung bequem selbst vornehmen.

# Brokerage mit VR-ProfiBroker

Schnell und einfach zur Börse

## Mit nur einem Klick zum Online-Brokerage.

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Jetzt informieren!

Brokerage mit VR-ProfiBroker

- ✓ Umfassende Marktdaten und Realtime-Kurse
- ✓ Individuell gestaltbare Analysetools
- ✓ Hoher Komfort bei der Bedienung

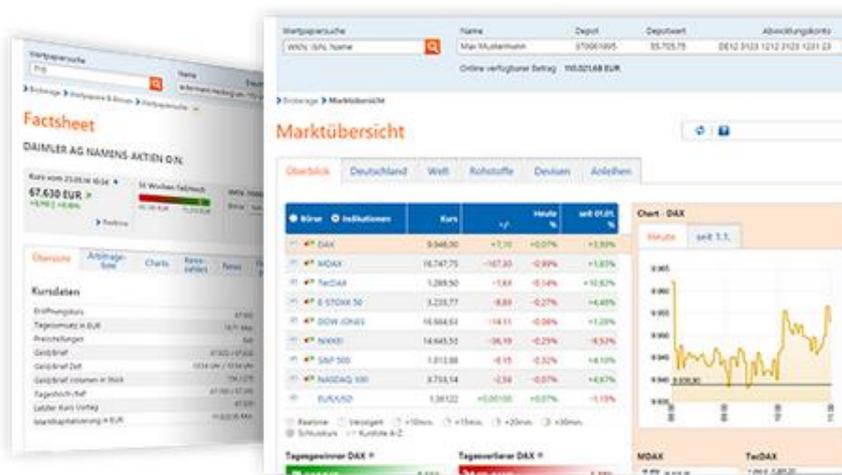
Jetzt informieren >

## Professionelles Investment

Beim VR-ProfiBroker erhalten Sie mit wenigen Klicks schnell und komfortabel einen umfassenden Überblick über das aktuelle Marktgeschehen - rund um die Uhr – auch mobil von Unterwegs: Realtime-Kurse, Push-Charts, aktuelle Nachrichten und Analysen sowie umfangreiche Wertpapierportraits. Die Orderfunktionen sind aus nahezu allen Bereichen abrufbar. Ein Newsletter rundet das Informationsangebot ab. Ein Chart-Analysetool können Sie individuell nach Ihren Anforderungen gestalten und erhalten so ausführliche Auswertungen.

## Überzeugende Vorteile beim Brokerage mit VR-ProfiBroker

- Einsicht und Analyse Ihres Wertpapierdepots
- Flexible Ordermöglichkeiten, mit modernsten Ordertypen
- Umfassende Marktdaten
- Realtime-Kurse, Kursalarm- und Notizfunktion
- Exzellentes Design, hoher Bedienkomfort



## Online bezahlen mit dem Girokonto – sicher, einfach und direkt



Mit paydirekt bezahlen Sie sicher und einfach, wenn Sie online einkaufen. paydirekt steht Ihnen als zusätzlicher Service Ihrer Volksbank Sprockhövel eG zur Verfügung, der das Bezahlen im Internet vereinfacht. Die Basis für das neue Bezahlverfahren ist das eigene Girokonto. Das macht die Registrierung und Nutzung komfortabel. Damit Sie paydirekt so selbstverständlich nutzen können wie Ihr Girokonto.

Mit paydirekt bezahlen Sie jetzt auch online so, wie Sie es gewohnt sind: ohne Umwege von Ihrem Konto bei Ihrer Volksbank Sprockhövel eG. Mit unserem neuen Online-Bezahlverfahren paydirekt zeigen wir Ihnen, was wir unter direktem Service verstehen:

- Direkte Registrierung im Online-Banking Ihrer Volksbank
- Direkte Möglichkeit zur Reklamation im paydirekt-Käuferportal mit unserem umfassenden Käuferschutz
- Direkte Sichtbarkeit der Zahlung auf dem Kontoauszug sowie im Online-Banking und in der VR-Banking-App oder alternativ der paydirekt-App

### Ihre Vorteile mit paydirekt

- Sicher: Der bewährte Sicherheitsstandard der Banken garantiert nicht nur die Sicherheit der Zahlungsabwicklung, sondern ebenso die Sicherheit Ihrer Daten. Das bedeutet, Ihre Kontodaten bleiben bei Ihrer Volksbank Sprockhövel eG.
- Einfach: Registrieren Sie sich für paydirekt in Ihrem Online-Banking unter Service & Verwaltung. Anschließend genügen Benutzername und Passwort, um Ihre Online-Einkäufe zu bezahlen.
- Direkt: paydirekt ist eine – mit dem bewährten Girokonto verknüpfte – sichere Lösung. So bezahlen Sie in Zukunft online ohne Umwege, direkt mit Ihrer Volksbank Sprockhövel eG.

## VR-Entertainment-Portal

Erleben Sie mit Ihrer Kreditkarte Konzerte, Fußball-Highlights, Live- und Kino-Events



Mit der Kreditkarte Ihrer Volksbank Sprockhövel eG können Sie viele unvergessene Momente erleben. Ihre Kreditkarte ist dabei der Schlüssel zu einer neuen und einzigartigen Welt des Entertainments. Erleben Sie mit dem VR-Entertainment-Portal Unterhaltung in einer neuen Dimension. Sichern Sie sich Tickets für heißbegehrte Konzerte, sportliche Highlights und andere außergewöhnliche Events mit Ihrer Kreditkarte über unser neues VR-Entertainment-Portal. Das VR-Entertainment-Portal wird in Kooperation mit der DZ BANK von der booker GmbH betrieben. Inhaltlich verantwortlich ist die booker GmbH. Das Portal ist exklusiv für Kreditkarteninhaber der Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland.

### Exklusive Kino-Premieren für Sie

- Film-Premieren im In- und Ausland
- Gewinnspiele zu Filmen
- Reservierung der Tickets vor Filmstart
- Ticket-Gutscheine inklusive Catering

### Tickets für heißbegehrte Konzerte

- Best-Seat-Tickets
- Parkplatzanspruch
- Fast-Lane-Zugang
- Meet & Greet
- Gewinnspiele
- "Hautnah-Konzerte"

### Sportliche Highlights und andere außergewöhnliche Events

- Best-Seat-Tickets
- Top-Logenplätze
- Parkplatzanspruch
- VIP-Pakete – Tickets inklusive Anreise und Übernachtung
- Filmfeste weltweit
- Galas, Aufführungen in Theatern und Opernhäusern weltweit
- Festspiele Bayreuth
- Internationale Mode- und Fashion-Events
- Oscarverleihung

# Tipps für Ihre Sicherheit im Internet

## So schützen Sie Ihren Computer



Das Internet hat sich zu einem selbstverständlichen Medium entwickelt, dessen Bedeutung stetig zunimmt. Neben den positiven Möglichkeiten des Internets ergeben sich jedoch auch eine Reihe von Sicherheitsrisiken, denen durch geeignete Maßnahmen entgegengewirkt werden muss.

- Schützen Sie Ihr Betriebssystem durch ein Passwort.
- Nutzen Sie eine Antivirensoftware und eine Firewall, die Sie regelmäßig aktualisieren.
- Installieren Sie immer die neuesten Sicherheitsupdates für Ihre Programme
- Wenn Sie drahtlose Übertragungstechnologien nutzen (z.B. WLAN), achten Sie besonders auf eine sichere Verschlüsselung der Kommunikation. Vorsicht bei der Nutzung von Hot Spots!
- Wählen Sie sichere Passwörter aus einer Kombination von Buchstaben und Ziffern und ändern Sie in regelmäßigen Abständen. Nutzen Sie keinesfalls dasselbe Kennwort für unterschiedliche Internetangebote.
- Schadprogramme werden oft über Dateianhänge in E-Mails verbreitet. Öffnen Sie daher keine E-Mails von einem unbekanntem Absender und seien Sie vorsichtig beim Öffnen von E-Mail-Anhängen.
- Vergewissern Sie sich vor dem Download von Programmen, ob die Quelle vertrauenswürdig ist.
- Seien Sie an öffentlichen Computern und in öffentlichen Netzwerken besonders vorsichtig bei der Nutzung von sensiblen Daten
- Seien Sie mit der Weitergabe persönlicher Informationen auf Social-Networking-Seiten (z.B. Facebook) sehr zurückhaltend.
- Sichern Sie regelmäßig Ihre wichtigsten Daten auf externen Datenträgern.

# Tipps für Ihre Sicherheit im Internet

## So schützen Sie Ihre Online-Filiale

Für die Sicherheit der Online-Filiale ist neben der Vielzahl von Sicherheitsvorkehrungen, die durch Kreditinstitute und der Fiducia & GAD IT AG als IT-Dienstleister der Volksbanken umgesetzt wurden, die Sicherheit des Internetnutzer-PCs sowie die Sensibilisierung der Online-Banking-Nutzer von hoher Bedeutung.

Gerade aktuelle Angriffsszenarien zielen immer öfter nicht nur auf die Ausnutzung von System- und Anwendungsschwachstellen und nutzen gezielt bestimmte Verhaltensmuster der Anwender. Durch den sensiblen Umgang mit den gegebenen technischen Möglichkeiten lassen sich jedoch die meisten Angriffe abwehren.

Folgende Punkte sind von wesentlicher Bedeutung:

- Rufen Sie die Online-Filiale über die Homepage der Volksbank Sprockhövel unter: [www.vbsprockhoevel.de](http://www.vbsprockhoevel.de) auf. Achten Sie auf die korrekte Adresse der Online-Filiale (URL).
  - Prüfen Sie bei der Nutzung des Online-Bankings die Verschlüsselung Ihrer SSL-Sitzung sowie das Zertifikat des Anbieters.
  - Lehnen Sie Aufforderungen des Browsers zur Bestätigung „nicht vertrauenswürdiger Zertifikate“ stets ab.
  - Lassen Sie beim Online-Banking keine weiteren Fenster oder Reiter im Browser geöffnet.
  - Vergleichen Sie bei der TAN-Erzeugung die angezeigten Werte auf dem Display des Lesers bzw. in der SMS immer mit den Originaldaten, bevor Sie eine Transaktion bestätigen.
  - Niemals sollten sensible Zugangsdaten per E-Mail übertragen oder auf anderem Wege Dritten anvertraut werden.
  - Die Volksbank Sprockhövel eG wird Sie niemals (z.B. per E-Mail) auffordern, vertrauliche Daten preiszugeben. In derartigen E-Mails befindet sich oft ein Link, der vorgibt, direkt zur Online-Filiale zu führen. Auf solchen Seiten wird der optische Eindruck der echten Seite nachgeahmt. Reagieren Sie nicht auf solche E-Mails.
  - Speichern Sie nie Ihre PIN auf Ihrem PC oder mobilen Endgerät (deaktivieren Sie z.B. die automatische Passwortspeicherung des Browsers).
  - Nutzen Sie immer die Funktion „Log-out“ zum Beenden des Online-Bankings. Damit wird Ihre sichere Verbindung ordnungsgemäß getrennt.
  - **Hotline:** Bei Fragen stehen wir Ihnen telefonisch unter 02324/901-0 oder per Mail über die Adresse [info@vbsprockhoevel.de](mailto:info@vbsprockhoevel.de) zur Verfügung. Gerne können Sie auch unsere Onlinebankinghotline unter der Telefonnummer 02324/901-108 anrufen (Mo.-Fr. 08:00-22:00 Uhr; Sa. – So. & Feiertage: 13:00 – 21:00 Uhr).
- 
-

- **Mit uns kommunizieren:** Sensible Daten werden von uns nur über sichere Kommunikationswege übermittelt. Hierfür nutzen wir folgende Kanäle
- 

- ❖ **Persönlich in unseren Bankräumen**
- ❖ **per Briefzustellung**
- ❖ **per elektronischem Postkorb im Internetbanking**
- ❖ **Via papierhaften Kontoauszug**
- ❖ **Gesicherte Internetseite der Bank**

- **Einloggen:** Das Login zum Internetbanking finden Sie auf unserer Internetseite [www.vbsprockhoevel.de](http://www.vbsprockhoevel.de) oben rechts. Bitte gehen Sie nicht über Schaltflächen, z. B. in einer E-Mail (Phishing), in das Internetbanking. Wenn Sie die Internetseite als Lesezeichen oder Favoriten anlegen, können Sie die Seite schnell erreichen.
  - **Virenschutz & Firewall:** Zu Ihrer Sicherheit sollte Ihr Computer immer über einen aktuellen Virenschutz und eine Firewall verfügen. Sie sollten nur ein aktuelles Betriebssystem auf Ihrem Computer einsetzen.
  - **Konto sperren:** Sollten Sie der Meinung sein, dass jemand anderes Zugriff zu Ihrem Konto erhalten hat, können Sie das Konto jederzeit durch absichtliche Eingabe von falschen PIN-Nummern sperren. Es erscheint nach drei Fehlversuchen der Hinweis „Konto gesperrt“. Alternativ können Sie auch Ihren Berater oder die Onlinebankinghotline (02324/901-108) anrufen. Zusätzlich können Sie auch die zentrale Sperrhotline 116 116 anrufen.
  - **TAN zurücksetzen:** Nach dreimaliger Falscheingabe der TAN wird das von Ihnen verwendete TAN-Verfahren gesperrt. Für die erneute Freischaltung ist je nach TAN-Verfahren ein anderer Weg notwendig: Sie nutzen **mobileTAN** oder **VR-SecureGo** (bisher VR-SecureSIGN) dann können Sie selbst die Entsperrung vornehmen. Hierzu senden wir Ihnen automatisch nach drei Fehlversuchen einen Freischaltcode per Post zu. Im Online-Banking können Sie unter dem Menüpunkt "Service" - "TAN-Verfahren" mit diesem Freischaltcode selbst die Freischaltung vornehmen. Sie nutzen ein Lesegerät für **Sm@rtTANoptic** oder **Sm@rtTANphoto** dann informieren Sie uns bitte, da eine Freischaltung nur durch uns direkt möglich ist. Für die Freischaltung benötigen Sie Ihre girocard und Ihr TAN-Lesegerät.
-

- **PIN zurücksetzen:** Sie haben drei Versuche für die richtige Eingabe Ihrer PIN. Beim vierten bis achten Versuch (mit der dann gültigen PIN) können Sie die Eingabe mit einer gültigen TAN bestätigen. Aus Sicherheitsgründen wird Ihnen nach dem neunten Fehlversuch automatisch per Post eine neue Start-PIN zugeschickt.
- 
- **Limit ändern:** Mit dem Onlinebankingvertrag wurde ein Verfügungslimit vereinbart, welches Sie jederzeit ändern lassen können. Zu Ihrer Sicherheit sollte der Betrag nur so hoch sein, wie Sie für gewöhnlich überweisen. Die Limitänderung erfolgt mittels Kundenauftrag "Änderung des täglichen Verfügungslimits - eBanking" der von Ihnen unterschrieben werden muss.
  - **Phishing:** Immer wieder werden E-Mails versendet, die aussehen, als kämen sie von einer Bank. Wir würden Sie nie per E-Mail auffordern, auf Ihre Onlinebankingseite zu gehen oder sensible Daten preiszugeben. E-Mails stellen keine sichere Kommunikation dar.
- 

