



# Nachhaltig Zukunft gestalten

Morgen  
kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstandes	3
Bilanz der Volksbank Sprockhövel eG	4
Gewinn- und Verlustrechnung der Volksbank Sprockhövel eG	6
Bericht des Aufsichtsrates	7
Nachhaltigkeit: Niemand soll zurückgelassen werden	8
Nachhaltigkeit liegt in der DNA der Genossenschaftsbanken	9
Digital bezahlen	10

## Impressum

Volksbank Sprockhövel eG  
Mühlenstraße 2 a  
45549 Sprockhövel  
Tel. 02324 901-0

## Konzept und Redaktion

Volksbank Sprockhövel eG  
Thomas Alexander  
Annika Desimeier

## Realisation und Grafik

genokom Werbeagentur, Münster



# Vorwort des Vorstandes

## Sehr geehrte Damen und Herren,

zentrale Ereignisse des Jahres 2021 beschäftigen uns auch noch in diesem Jahr: Die Flutkatastrophe im Westen Deutschlands führte uns den Ernst des Klimawandels vor Augen. Die Volksbank Sprockhövel hat unkompliziert und schnell mit Sofortspenden regional geholfen – u. a. für das THW, die DLRG, die Feuerwehren sowie für das Deutsche Rote Kreuz.

Prägend für 2021 war auch die anhaltende Coronapandemie, das zweite „Coronajahr“ mit harten Lockdowns und vielen Gesundheitsmaßnahmen. Die Wirtschaft und die Bürger des Landes waren durch steigende Rohstoff- und Energiepreise infolge der Wirkung dieser Maßnahmen besonders betroffen. Lieferkettenprobleme hielten den Handel und die Industrie weiter in Atem. Zusätzliche Belastungen verspürte die Gastro- und Hotelbranche, der Tourismus sowie die komplette Kulturbranche. Insgesamt war die wirtschaftliche Lage des Jahres 2021 pandemiebedingt durch ein starkes Auf und Ab gekennzeichnet.

Als Volksbank Sprockhövel können wir mit etwas Stolz in diesen schwierigen Zeiten sagen, dass wir die Pandemie in 2021 mit bestmöglichem Schutz für unsere Mitglieder, Kunden und Mitarbeiter gemeistert haben. Keine unserer Geschäftsstellen war pandemiebedingt auch nur einen Tag geschlossen. Alle Beteiligten haben sich an die jeweils geltenden Regelungen gehalten. Der persönliche Austausch oder Service vor Ort war mit den AHA+L-Regelungen möglich.

Viele Kunden haben gerade in dieser Zeit die Chancen im Onlinebanking für sich erkannt. Sie nutzten zusätzlich Telefon oder Video für Beratungsgespräche. Neben den Beratern stand unser KundenServiceCenter für Fragen und Hilfen rund um das Banking per Telefon, Chat oder Videokommunikation zur Verfügung.

Insgesamt können wir für das vergangene Jahr festhalten, dass wir mit dem erzielten Ergebnis zufrieden sind. Trotz weiter stark zunehmender Regulatorik der Aufsicht auch für kleinere Banken, der Niedrigzinspolitik der EZB und der Erfordernisse der Digitalisierung.

Wir danken unseren Mitgliedern und Kunden für Ihr Vertrauen und unseren Mitarbeitern für ihre besonders guten Leistungen in einem fordernden Pandemiejahr. Unser Dank richtet sich auch an unseren Aufsichtsrat für die stets gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Im laufenden Jahr und aus besonderem Grund: Wir wünschen Ihnen, Ihren Familien und natürlich den Menschen in der Ukraine Gesundheit und Frieden.

Vorstand der Volksbank Sprockhövel eG,  
im Juni 2022

Zugunsten der besseren Lesbarkeit verzichten wir hier auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

## Aktivseite

	EUR	EUR	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr TEUR
<b>1. Barreserve</b>					
a) Kassenbestand			6.610.879,40		7.663
b) Guthaben bei Zentralnotenbanken			0,00		0
darunter: bei der Deutschen Bundesbank	0,00				(0)
c) Guthaben bei Postgiroämtern			0,00	6.610.879,40	0
<b>2. Schuldtitel öffentlicher Stellen und Wechsel, die zur Refinanzierung bei Zentralnotenbanken zugelassen sind</b>					
a) Schatzwechsel und unverzinsliche Schatzanweisungen sowie ähnliche Schuldtitel öffentlicher Stellen			0,00		0
darunter: bei der Deutschen Bundesbank refinanzierbar	0,00				(0)
b) Wechsel			0,00	0,00	0
<b>3. Forderungen an Kreditinstitute</b>					
a) Täglich fällig			69.209.019,38		85.778
b) andere Forderungen			1.648.165,89	70.857.185,27	2.179
<b>4. Forderungen an Kunden</b>				458.990.292,56	452.159
darunter: durch Grundpfandrechte gesichert	305.344.851,53				(288.534)
Kommunalkredite	5.123.741,46				(14.679)
<b>5. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere</b>					
a) Geldmarktpapiere					
aa) von öffentlichen Emittenten		0,00			0
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	0,00				(0)
ab) von anderen Emittenten		0,00	0,00		0
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	0,00				(0)
b) Anleihen und Schuldverschreibungen					
ba) von öffentlichen Emittenten		27.504.040,68			26.803
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	27.452.867,73				(26.752)
bb) von anderen Emittenten		52.878.479,70	80.382.520,38		51.533
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	40.935.973,64				(37.997)
c) eigene Schuldverschreibungen			0,00	80.382.520,38	0
Nennbetrag	0,00				(0)
<b>6. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere</b>				49.342.952,18	49.343
<b>7. Beteiligungen und Geschäftsguthaben bei Genossenschaften</b>					
a) Beteiligungen			7.631.469,79		7.619
darunter: an Kreditinstituten	120.538,63				(108)
an Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
b) Geschäftsguthaben bei Genossenschaften			29.250,00	7.660.719,79	24
darunter: bei Kreditgenossenschaften	0,00				(0)
bei Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
<b>8. Anteile an verbundenen Unternehmen</b>				0,00	0
darunter: an Kreditinstituten	0,00				(0)
an Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
<b>9. Treuhandvermögen</b>				2.773.589,11	3.985
darunter: Treuhandkredite	2.773.589,11				(3.985)
<b>10. Ausgleichsforderungen gegen die öffentliche Hand einschließlich Schuldverschreibungen aus deren Umtausch</b>				0,00	0
<b>11. Immaterielle Anlagewerte</b>				0,00	0
a) Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte			0,00		0
b) Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten			27.312,00		31
c) Geschäfts- oder Firmenwert			0,00		0
d) Geleistete Anzahlungen			0,00	27.312,00	0
<b>12. Sachanlagen</b>				15.970.587,11	13.075
<b>13. Sonstige Vermögensgegenstände</b>				890.547,08	581
<b>14. Rechnungsabgrenzungsposten</b>				0,02	14
<b>SUMME DER AKTIVA</b>				<b>693.506.584,90</b>	<b>700.788</b>

## Passivseite

	EUR	EUR	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr TEUR
<b>1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten</b>					
a) Täglich fällig			0,00		0
b) Mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist			98.147.639,10	98.147.639,10	89.532
<b>2. Verbindlichkeiten gegenüber Kunden</b>					
a) Spareinlagen					
aa) mit vereinbarter Kündigungsfrist von drei Monaten		97.038.410,30			115.689
ab) mit vereinbarter Kündigungsfrist von mehr als drei Monaten		71.213,72	97.109.624,02		90
b) Andere Verbindlichkeiten					
ba) täglich fällig		431.567.861,99			410.724
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist		2.941.966,04	434.509.828,03	531.619.452,05	23.120
<b>3. Verbriefte Verbindlichkeiten</b>					
a) Begebene Schuldverschreibungen			0,00		0
b) Andere verbrieftete Verbindlichkeiten			0,00	0,00	0
darunter: Geldmarktpapiere	0,00				(0)
eigene Akzepte und Solawechsel im Umlauf	0,00				(0)
<b>3a. Handelsbestand</b>				0,00	0
<b>4. Treuhandverbindlichkeiten</b>				2.773.589,11	3.985
darunter: Treuhandkredite	2.773.589,11				(3.985)
<b>5. Sonstige Verbindlichkeiten</b>				434.840,04	479
<b>6. Rechnungsabgrenzungsposten</b>				164.347,96	199
<b>7. Rückstellungen</b>					
a) Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen			562.969,00		568
b) Steuerrückstellungen			50.809,00		33
c) Andere Rückstellungen			854.363,79	1.468.141,79	953
<b>8. ....</b>				0,00	0
<b>9. Nachrangige Verbindlichkeiten</b>				0,00	0
<b>10. Genussschaftskapital</b>				0,00	0
darunter: vor Ablauf von zwei Jahren fällig	0,00				(0)
<b>11. Fonds für allgemeine Bankrisiken</b>				17.500.000,00	17.500
darunter: Sonderposten n. § 340e Abs. 4 HGB		0,00			(0)
<b>12. Eigenkapital</b>					
a) Gezeichnetes Kapital			9.285.758,08		8.491
b) Kapitalrücklage			0,00		0
c) Ergebnisrücklagen					
ca) gesetzliche Rücklage		8.420.000,00			8.170
cb) andere Ergebnisrücklagen		20.752.949,92	29.172.949,92		19.322
d) Bilanzgewinn			2.939.866,85	41.398.574,85	1.933
<b>SUMME DER PASSIVA</b>				<b>693.506.584,90</b>	<b>700.788</b>
<b>1. Eventualverbindlichkeiten</b>					
a) Eventualverbindlichkeiten aus weitergegebenen abgerechneten Wechslen			0,00		0
b) Verbindlichkeiten aus Bürgschaften und Gewährleistungsverträgen			7.186.203,66		14.474
c) Haftung aus der Bestellung von Sicherheiten für fremde Verbindlichkeiten			0,00	7.186.203,66	0
<b>2. Andere Verpflichtungen</b>					
a) Rücknahmeverpflichtungen aus unechten Pensionsgeschäften			0,00		0
b) Platzierungs- und Übernahmeverpflichtungen			0,00		0
c) Unwiderrufliche Kreditzusagen		28.404.025,02	28.404.025,02		22.848
darunter: Lieferverpflichtungen aus zinsbezogenen Termingeschäften	0,00				(0)

## Gewinn- und Verlustrechnung

	EUR	EUR	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr TEUR
<b>1. Zinserträge aus</b>					
a) Kredit- und Geldmarktgeschäften		10.606.640,01			11.431
b) festverzinslichen Wertpapieren und Schuldbuchforderungen		500.921,47	11.107.561,48		486
darunter: in a) und b) angefallene negative Zinsen	162.838,00				(26)
<b>2. Zinsaufwendungen</b>			2.333.551,97	8.774.009,51	2.663
darunter: erhaltene negative Zinsen	380.649,88				(16)
<b>3. Laufende Erträge aus</b>					
a) Aktien und anderen nicht festverzinslichen Wertpapieren			1.134.983,07		1.136
b) Beteiligungen und Geschäftsguthaben bei Genossenschaften			301.040,88		26
c) Anteilen an verbundenen Unternehmen			0,00	1.436.023,95	0
<b>4. Erträge aus Gewinngemeinschaften, Gewinnabführungs- oder Teilgewinnabführungsverträgen</b>				0,00	0
<b>5. Provisionserträge</b>			5.470.478,24		5.160
<b>6. Provisionsaufwendungen</b>			548.782,80	4.921.695,44	568
<b>7. Nettoertrag/-aufwand des Handelsbestands</b>				0,00	0
<b>8. Sonstige betriebliche Erträge</b>				407.397,81	214
<b>9. [gestrichen]</b>				0,00	0
<b>10. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen</b>					
a) Personalaufwand					
aa) Löhne und Gehälter		5.397.105,41			5.463
ab) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung		1.152.148,11	6.549.253,52		1.117
darunter: für Altersversorgung	178.417,92				(180)
b) andere Verwaltungsaufwendungen			3.942.286,31	10.491.539,83	3.710
<b>11. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen</b>				431.011,40	424
<b>12. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>				104.773,82	65
<b>13. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Forderungen und bestimmte Wertpapiere sowie Zuführungen zu Rückstellungen im Kreditgeschäft</b>			0,00		444
<b>14. Erträge aus Zuschreibungen zu Forderungen und bestimmten Wertpapieren sowie aus der Auflösung von Rückstellungen im Kreditgeschäft</b>			112.432,41	112.432,41	0
<b>15. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Beteiligungen, Anteile an verbundenen Unternehmen und wie Anlagevermögen behandelte Wertpapiere</b>			0,00		0
<b>16. Erträge aus Zuschreibungen zu Beteiligungen, Anteilen an verbundenen Unternehmen und wie Anlagevermögen behandelten Wertpapieren</b>			0,00	0,00	0
<b>17. Aufwendungen aus Verlustübernahme</b>				0,00	0
<b>18. [gestrichen]</b>				0,00	(0)
<b>19. Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit</b>				4.624.234,07	4.000
<b>20. Außerordentliche Erträge</b>			0,00		0
<b>21. Außerordentliche Aufwendungen</b>			0,00		0
<b>22. Außerordentliches Ergebnis</b>				0,00	(0)
<b>23. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>			1.697.624,53		1.575
darunter: latente Steuern	0,00				0
<b>24. Sonstige Steuern, soweit nicht unter Posten 12 ausgewiesen</b>			-13.257,31	1.684.367,22	-8
<b>24a. Einstellungen in Fonds für allg. Bankrisiken</b>				0,00	500
<b>25. Jahresüberschuss</b>				2.939.866,85	1.933
<b>26. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr</b>				0,00	0
				2.939.866,85	1.933
<b>27. Entnahmen aus Ergebnisrücklagen</b>					
a) aus der gesetzlichen Rücklage		0,00			0
b) aus anderen Ergebnisrücklagen		0,00		0,00	0
				2.939.866,85	1.933
<b>28. Einstellungen in Ergebnisrücklagen</b>					
a) in die gesetzliche Rücklage		0,00			0
b) in andere Ergebnisrücklagen		0,00		0,00	0
<b>29. Bilanzgewinn</b>				<b>2.939.866,85</b>	<b>1.933</b>

## Bericht des Aufsichtsrates

### über das Geschäftsjahr 2021

Im Geschäftsjahr 2021 hat der Aufsichtsrat die ihm obliegende Überwachungstätigkeit gemäß Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung wahrgenommen. Im Rahmen seiner regelmäßigen Sitzungen – die auch im Geschäftsjahr 2021 ganz überwiegend als Videokonferenzen abgehalten worden sind – haben uns der Vorstand und die Bereichsleiter fortlaufend und ausführlich über den Stand, die Entwicklung und die Ziele der Bank informiert.

Der Aufsichtsrat hat selbst oder durch seine Ausschüsse die ihm nach der Satzung vorzulegenden Einzelvorgänge geprüft und Entscheidungen, die der Beschlussfassung bedurften, nach eingehender Beratung einvernehmlich getroffen.

Der Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e. V. hat den Jahresabschluss 2021 und den Lagebericht geprüft. Die Unabhängigkeit der an der Prüfung beteiligten Mitarbeiter hat der Prüfungsverband dem Aufsichtsrat gegenüber bestätigt. Der Wirtschaftsprüfer hat dem Aufsichtsrat in einer Sondersitzung das Ergebnis der Jahresabschlussprüfung erläutert. Die gesetzliche Jahresabschlussprüfung und den Lagebericht haben wir geprüft und den Jahresabschluss, den Lagebericht und den Vorschlag zur Verwendung des Jahresüberschusses gebilligt. Wir empfehlen den Vertretern, den vorgelegten Jahresabschluss festzustellen und die vorgeschlagene Verwendung des Jahresüberschusses zu beschließen.

Turnusmäßig haben die Vertreter in schriftlicher Abstimmung Frau Brigitte Theil und Herrn Friedrich Appelberg als Mitglieder des Aufsichtsrates wiedergewählt.

Im Geschäftsjahr 2021 hat die Niedrigzinsphase angehalten. Um den stetig wachsenden Anforderungen der Bankenregulierung zu genügen, ist der Arbeitsaufwand gestiegen und auch das aktive Bankgeschäft ist durch die Folgen der Coronapandemie nicht leichter geworden. Dennoch hat die Volksbank wieder ein gutes Jahresergebnis erzielt, das erneut die Stärkung der Rücklagen der Volksbank zulässt.

Wir, alle Aufsichtsratsmitglieder, danken dem Vorstand für die vorausschauende Lenkung der Bank und jederzeit vertrauensvolle Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2021 und allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen für ihre umsichtige und erfolgreiche Arbeit.

Sprockhövel, im Juni 2022

Der Aufsichtsrat

Andreas Erley (Vorsitzender)

Friedrich Appelberg, Andreas Hennenberg,  
Dr. Peter Reinirkens, Brigitte Theil,  
Astrid Werbeck



# Niemand soll zurückgelassen werden

## Die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen

Auf dem Nachhaltigkeitsgipfel vom 25. September 2015 beschlossen die Vereinten Nationen die Agenda 2030 für Nachhaltige Entwicklung. Diese Agenda beinhaltet die sogenannten 17 Nachhaltigkeitsziele, auch „Sustainable Development Goals (SDGs)“ genannt. Damit wurde zum ersten Mal ein universeller Katalog erstellt, der alle Nachhaltigkeitsdimensionen beinhaltet. Das internationale Programm steht für eine nachhaltige Entwicklung in den drei Dimensionen Soziales, Wirtschaft und Ökologie.

<p><b>1 KEINE ARMUT</b></p>	<p><b>Ziel 1:</b> Armut in allen ihren Formen und überall beenden.</p>	<p><b>7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE</b></p>	<p><b>Ziel 7:</b> Zugang zu bezahlbarer, verläSSLicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern.</p>	<p><b>13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ</b></p>	<p><b>Ziel 13:</b> Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.</p>
<p><b>2 KEIN HUNGER</b></p>	<p><b>Ziel 2:</b> Den Hunger beenden, Ernährungssicherheit und eine bessere Ernährung erreichen und eine nachhaltige Landwirtschaft fördern.</p>	<p><b>8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM</b></p>	<p><b>Ziel 8:</b> Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern.</p>	<p><b>14 LEBEN UNTER WASSER</b></p>	<p><b>Ziel 14:</b> Ozeane, Meere und Meeresressourcen im Sinne nachhaltiger Entwicklung erhalten und nachhaltig nutzen.</p>
<p><b>3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN</b></p>	<p><b>Ziel 3:</b> Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern.</p>	<p><b>9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</b></p>	<p><b>Ziel 9:</b> Widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.</p>	<p><b>15 LEBEN AN LAND</b></p>	<p><b>Ziel 15:</b> Landökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern.</p>
<p><b>4 HOCHWERTIGE BILDUNG</b></p>	<p><b>Ziel 4:</b> Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern.</p>	<p><b>10 WENIGER UNGLEICHHEITEN</b></p>	<p><b>Ziel 10:</b> Ungleichheit in und zwischen Ländern verringern.</p>	<p><b>16 FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN</b></p>	<p><b>Ziel 16:</b> Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern.</p>
<p><b>5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT</b></p>	<p><b>Ziel 5:</b> Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zu Selbstbestimmung befähigen.</p>	<p><b>11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN</b></p>	<p><b>Ziel 11:</b> Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten.</p>	<p><b>17 PARTNERSCHAFTEN ZUR ERREICHUNG DER ZIELE</b></p>	<p><b>Ziel 17:</b> Umsetzungsmittel stärken und die globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen.</p>
<p><b>6 SAUBERES WASSER UND SANITÄREINRICHTUNGEN</b></p>	<p><b>Ziel 6:</b> Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten.</p>	<p><b>12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION</b></p>	<p><b>Ziel 12:</b> Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen.</p>		



## Nachhaltigkeit liegt in der DNA der Genossenschaftsbanken

Auch wir wollen als Bank Verantwortung übernehmen, den Wandel zu einer nachhaltigen Wirtschaft mitzugestalten, indem wir unseren Beitrag zur Erreichung des Klimaschutzes und der UN-Nachhaltigkeitsziele verstärken.

Wir bekennen uns daher zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals) der Vereinten Nationen und des Pariser Klimaschutzabkommens.

Als regional verwurzelt Kreditinstitut vertreten wir stets das Motto „In der Region, für die Region“ und sehen uns dementsprechend eng mit den Menschen vor Ort verbunden. Ausdruck dieser engen Bindung ist für die Volksbank Sprockhövel seit jeher auch die Förderung und Unterstützung von sozialen, kulturellen und gesellschaftlichen Projekten.

Unser Nachhaltigkeitsverständnis basiert entsprechend den SDGs auf drei Aspekten, welche einander bedingen. Nachhaltige Entwicklung kann demnach nur durch das gleichzeitige und gleichberechtigte Umsetzen von umweltbezogenen, wirtschaftlichen und sozialen Zielen erreicht werden.

Dabei legen die genossenschaftlichen Werte ein besonderes Augenmerk auf die folgenden Entwicklungsziele:

- Mitgliederorientierung und Mitgliedernutzen
- Regionalität
- Partnerschaft und Kooperation
- Werte, Gemeinschaft und Haltung
- Innovation



## Digital bezahlen –

### neue Möglichkeiten, neue Services

Die Corona-Krise hat den digitalen Wandel zusätzlich beschleunigt und sich auch auf das Bezahlverhalten der Menschen ausgewirkt. Immer häufiger wird kontaktlos bezahlt und der Onlinehandel nimmt stetig zu. Dieser Trend wird auch über die Pandemie hinaus anhalten. Den Mitgliedern und Kunden der Volksbanken Raiffeisenbanken stehen dafür verschiedene moderne digitale Bezahlösungen zur Verfügung.

Mit dem Onlinebanking unserer Bank erledigen unsere Kunden ihre Bankgeschäfte direkt und bequem über unsere Online-Filiale – von zu Hause oder von jedem anderen Ort der Welt, rund um die Uhr. Der Zugang erfolgt per Computer, Laptop, Tablet oder Smartphone. Dafür erhalten Kunden einmalig ihre persönlichen Zugangsdaten zur Onlinebanking-Plattform unserer Bank, sicher auf dem Postweg. Dieser sogenannte VR-NetKEY ist die persönliche Benutzerkennung für den Onlinezugang. Zusammen mit der PIN erhält man damit Zugriff auf alle vergebungsberechtigten Konten.

#### Die Bank für unterwegs

Schon seit 2018 können Mitglieder und Kunden der Volksbanken Raiffeisenbanken mit ihrer digitalen girocard, ihrer Visa oder Mastercard auf ihrem Android-Smartphone digital bezahlen. Im April 2020 wurden mit Apple Pay die Visa und Mastercard auch digital auf Apple-Endgeräte gebracht. Kunden, die keine Debit- oder Kreditkarte von Visa oder Mastercard besitzen, können sich alternativ, je nach Verfügbarkeit vor Ort, eine virtuelle Mastercard Debitkarte bestellen. Damit bieten wir dem Großteil unserer Kunden die Möglichkeit, digital und mobil per Smartphone zu bezahlen. An allen Bezahlterminals im Handel, die kontaktlose Kartenzahlungen akzeptieren, können auch digitale Karten

eingesetzt werden. Hat man das Portemonnaie einmal aus Versehen zu Hause vergessen, können die Fahrkarte oder der Einkauf problemlos per Smartphone bezahlt werden. Die digitalen Kreditkarten werden auch an kontaktlosfähigen Bezahlterminals im Ausland akzeptiert.



#### Höchste Sicherheitsstandards

Für das kontaktlose Bezahlfverfahren gelten höchste Sicherheitsstandards. Kontaktlos bezahlen ist genauso sicher wie das Bezahlen mit dem Einstecken der Karte in das Terminal. Versehentliche Abbuchungen durch ein unbemerktes Bezahlen „im Vorbeigehen“ sind ausgeschlossen, da das Kasspersonal das Terminal bei jeder Zahlung neu aktivieren muss.



#### Sichere Kommunikation über das elektronische Postfach

Digital bedeutet nicht unpersönlich. Als genossenschaftliche Bank sind wir erreichbar, immer, überall, von jedem Ort der Welt und natürlich auch von zu Hause. Per Telefon, App, über den PC, das Laptop oder Tablet und natürlich vor Ort in unseren Filialen.

Über ihr digitales Postfach können unsere Kunden jederzeit sicher mit uns kommunizieren. Eine persönliche Mitteilung wird direkt an den Berater über das Postfach verschickt und ohne Umwege zugestellt. Sie kann dann zeitnah und persönlich bearbeitet und beantwortet werden. Dateianhänge werden verschlüsselt ausgetauscht. Alle Dokumente bleiben automatisch zehn Jahre im Archiv gespeichert. Kontoauszüge, Kreditkartenabrechnungen und Wertpapierdokumente können dauerhaft und direkt online im Postfach aufgerufen werden. Das spart Zeit, Papier und aufwendiges Abheften.

Zum flexiblen Onlinebanking gehören kurze Wege. Wünsche und Serviceaufträge können jederzeit einfach und direkt übermittelt werden. Mit nur wenigen Klicks können die Nutzer unseres Onlinebankings ihre Adresse ändern, eine Ersatzkarte oder Ersatzauszüge bestellen.

#### Online shoppen und die Rechnung teilen mit Kwitt

Der Onlinehandel wächst und das Paketvolumen wird immer größer. Gibt man gemeinsam im Freundeskreis eine Bestellung auf, wird ein wichtiger Beitrag zur Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes geleistet und werden gleichzeitig der Verpackungsmüll sowie das Verkehrsaufkommen reduziert. Der Kaufpreis kann dabei bequem digital geteilt werden. Mit der Kwitt-Funktion von giropay in der VR-BankingApp ist es ganz leicht, Freunden, Verwandten oder Bekannten Geld zukommen zu lassen. Dazu benötigt man lediglich deren Mobilfunknummer.

Neben dem Onlinebanking, der VR-BankingApp und den digitalen Bezahlmöglichkeiten gibt es in der genossenschaftlichen FinanzGruppe ein vielfältiges Angebot an digitalen Leistungen, insbesondere mobile Service-Apps wie „VR-ImmoWert“ und „VR-AltersvorsorgeCockpit“ oder die Apps „Notfallhelfer“, „Arzt suche“ und „Autonotruf“ der R+V Versicherung. Informieren Sie sich zu unseren digitalen Services gerne auf unserer Website oder lassen Sie sich von unseren Beratern in Ihrer Filiale vor Ort beraten. <<

