

# Fragen & Antworten zur Fusion



## *Ändert sich meine IBAN und BIC?*

Ja, für alle Kunden der Norderstedter Bank eG. Diese technische Umstellung war unvermeidlich, weil es vor der Fusion in beiden Häusern identische Kundennummern gab. Sie erhalten mit diesem Brief Ihre persönlichen neuen Daten, die ab dem 19. November 2018 gültig sind.

## *Gibt es Übergangsfristen?*

Ja, Zahlungen, die nach der Fusion noch in der Kombination „alte Kontonummer und alte Bankleitzahl“ bzw. „alte IBAN und alte BIC“ bei uns eingehen, werden für eine Übergangszeit auf Ihr Konto umgeleitet.

## *Bekomme ich eine neue BankCard oder Kreditkarte?*

Ihre bisherige VR-BankCard können Sie auch nach der technischen Fusion weiter nutzen. Anfang Dezember schicken wir Ihnen automatisch eine neue kostenlose girocard (Debitkarte) zu. Ihre Kreditkarten können Sie bis zum Ablaufdatum weiter nutzen. Erst nach Fälligkeit werden die Karten ausgetauscht.

## *Wie lange kann ich als Unternehmen meine Briefbögen mit der alten Bankverbindung einsetzen?*

Bitte ändern Sie zeitnah nach der Fusion Ihre Kontodaten auf Briefbögen und Rechnungen. Selbstverständlich sorgen wir für eine Übergangszeit dafür, dass Zahlungen auch dann richtig auf Ihrem Konto ankommen, wenn die alte Bankverbindung verwendet wird.

## *Was ändert sich beim Online-Banking?*

Bitte beachten Sie, dass die Funktionen im Online-Banking in der Zeit vom 15. November bis zum 17. November 2018 nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Ihre Zugangsdaten bleiben unverändert. Sie erreichen das Online-Banking ab dem 17. November 2018 unter [www.vreg.de](http://www.vreg.de).

## *Wie heißt meine neue Bank?*



Die Firmierung Ihrer „neuen alten“ Bank lautet: Volksbank Raiffeisenbank eG. In Norderstedt werden Sie uns aber auch weiterhin als „Norderstedter Bank“ finden. Unsere Geschäftsräume behalten ebenfalls die gewohnte Firmierung.

## *Was muss ich als Kunde veranlassen?*

Um Sie bei der Umstellung bestmöglich zu unterstützen, werden wir möglichst viele Stellen automatisch über die neuen Bankverbindungsdaten informieren, sodass Sie selbst vorerst keinen Handlungsbedarf haben.

*Wenn Sie diesen Service ausdrücklich nicht in Anspruch nehmen möchten, teilen Sie uns dies bitte bis zum 30. November 2018 mit!*

## *Ich habe weitere Fragen!*

Bitte wenden Sie sich an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort oder nutzen Sie unsere Service-Filiale. Wir stehen Ihnen gern mit Antworten und weiteren Informationen zur Seite.

## *Service-Filiale*

Die Service-Filiale bietet die komplette Bandbreite des Telefonservices an. Unsere Mitarbeiterinnen erledigen Ihre Bankgeschäfte so weit wie möglich oder leiten Ihre Anfrage gezielt an die richtige Stelle weiter. Über unsere Service-Filiale sind wir für Sie 7 Tage in der Woche telefonisch erreichbar:

**Hauptstelle Norderstedt** 040 / 523058-4100  
**Herold Center** 040 / 523058-4200  
**Rathausallee** 040 / 523058-4300  
**Vermögensmanagement** 040 / 523058-4400

## **Zeiten der Service-Filiale**

**Montag – Freitag:** 06.00 - 22.00 Uhr  
**Wochenende:** 09.00 - 14.00 Uhr