



ERSTKLASSIGE BERATUNG
UND EXZELLENTER SERVICE

AUF STARKEM FUNDAMENT: VERTRAUENSVOLL UND WERTBESTÄNDIG

Eine allgemeingültige Antwort auf die Frage, ob Geld glücklich macht, gibt es nicht. Jede Zeit und jede Generation bringt neue Antworten hervor. Ein konstantes Moment aber hat sich in den vergangenen rund 150 Jahren in der Finanzwirtschaft bewährt: das genossenschaftliche Prinzip – was einer nicht schafft, das schaffen viele.

Die Genossenschaftsidee und -praxis wurde im Jahre 2016 als erster deutscher Beitrag in die UNESCO-Liste des Immateriellen Kulturerbes aufgenommen. Und auf dieser Grundlage beruht auch unsere Geschäftspolitik als Genossenschaftsbank mit genossenschaftlichen Werten wie Mitgliederverpflichtung, Partnerschaftlichkeit, Transparenz, Solidarität, Nachhaltigkeit sowie regionale Kompetenz und Verwurzelung.

Diese Werte-Philosophie pflegen wir auch im Private Banking. Wir setzen dazu auf nachhaltige Erfolge, damit Sie Ihr Vermögen wachsen lassen können, ohne übergeordnete Werte aus den Augen zu verlieren. Unsere Arbeit unterliegt diesen Leitsätzen:

Unsere Kunden und Mitglieder stehen im Mittelpunkt unseres Wirkens.

- Wir beraten nach unserem genossenschaftlichen Wertesystem.
- Unsere Finanzplanung ist kundenorientiert und unabhängig.
- Im Rahmen unserer Empfehlungen setzen wir auf das sogenannte Best-in-Class-Prinzip. Das bedeutet, dass wir nach den besten Lösungen innerhalb der jeweiligen Branche für Sie recherchieren.
- Wir leben Nähe und Verbundenheit.
- Durch unser Geschäftsmodell verknüpfen wir lokale, nationale und internationale Kompetenz.



UNTER ERSTKLASSIGKEIT VERSTEHEN WIR: IHRE EINZIGARTIGKEIT

Als Private-Banking-Kunde dürfen Sie viel erwarten: So erfahren Sie bei uns etwa die Individualität der erarbeiteten Lösung, Fachkompetenz auf verschiedenen Ebenen, Verlässlichkeit und Diskretion sowie exklusive Veranstaltungen und einen serviceorientierten Dialog. Wir verstehen uns als Ihr Finanzpartner – und Ihre Erwartung verstehen wir als Selbstverpflichtung.

Finanzplanung: Gutes Private Banking ist so individuell wie Sie selbst.

Grundlage für eine individuelle Strategie ist die Analyse Ihrer persönlichen Bedürfnisse, Ziele und Erwartungen für aktuelle und künftige Lebensphasen. Die Beratung beginnt mit einem intensiven und strukturierten Gespräch. Wir hören genau zu und stellen die passgenauen Fragen, damit ein möglichst ganzheitliches Bild entsteht.



Ihre Ziele bestimmen den Weg.

Ihr persönliches Bild entwickeln wir auf der einen Seite durch Ihre Ziele und Wünsche, zum Beispiel was Ihre Renditeentscheidung betrifft. Wir möchten für dieses Bild auf der anderen Seite auch erfahren, wie risikobereit Sie sind und inwieweit Sie bei Anlageentscheidungen miteinbezogen werden möchten.

Diese individuellen Informationen führen wir zusammen, stellen sie transparent dar und erarbeiten für Sie Ihre persönliche Strategie. Im gemeinsamen Strategiegelgespräch besprechen wir die erarbeitete Lösung und legen den strategischen Weg gemeinsam mit Ihnen fest.

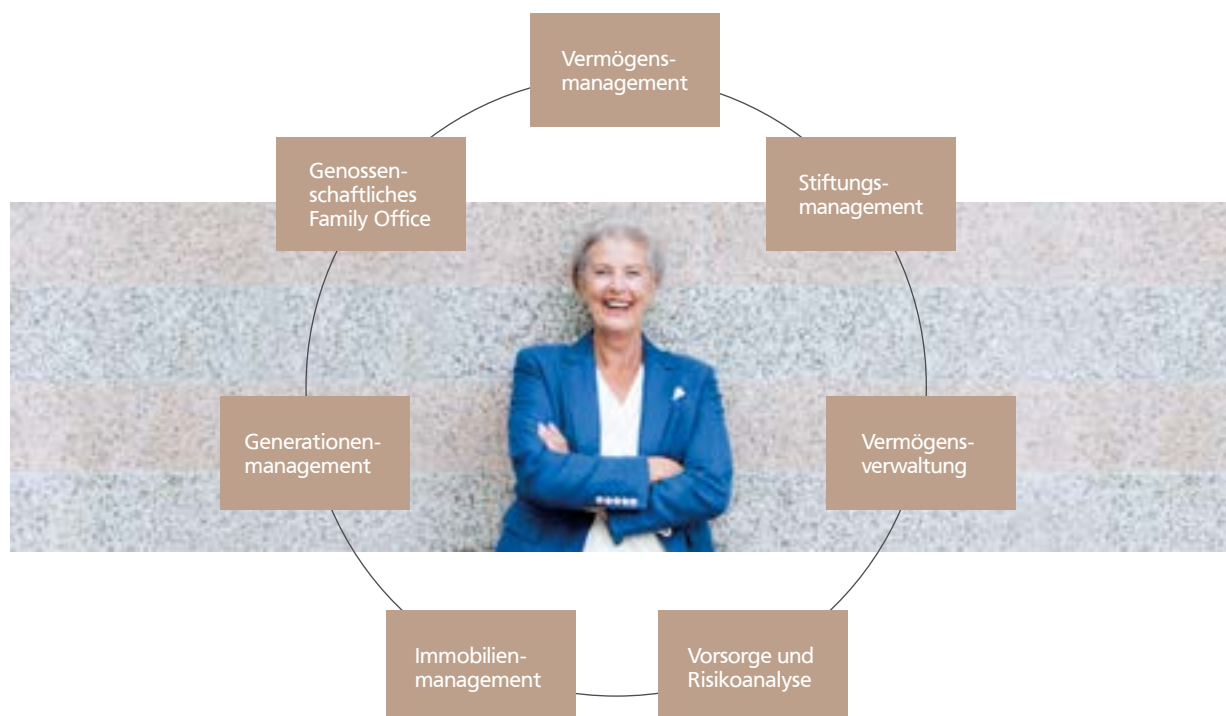
UNSER ANSPRUCH IST: MEHR ALS BANK FÜR SIE ZU SEIN

Wir möchten, dass das von Ihnen Geschaffene auch in Zukunft seinen Wert bewahrt und sich entwickelt. Meist ist das bestehende Familienvermögen aus unternehmerischen Tätigkeiten über Generationen gewachsen. Auch Sie haben hart dafür gearbeitet und sind stolz auf das Lebenswerk von Ihnen und Ihrer Familie. Jetzt geht es darum, Ihre Werke und Ihre Werte mit Blick auf die Zukunft zu bewahren und zu mehren.

Finanzplanung bedeutet für uns, dass wir Ihre Situation transparent machen und mit Ihren Wünschen abgleichen. Um die Lebensplanung und die Wünsche unserer Kunden vernetzt zu betrachten, legen wir sie unter anderem mit der Transparenz der Sachlichkeit in die Waagschale – die Wünsche auf der einen Seite, die Ist-Analyse auf der anderen Seite.

Wir wollen mit Ihnen gemeinsam Ideen schmieden und Sie mit Kompetenzen überraschen, die Sie möglicherweise bei uns noch nicht vermutet haben. Unsere Private-Banking-Berater begleiten Sie auf Ihrem Weg: partnerschaftlich, mit bodenständigem Fachwissen und Einfühlungsvermögen sowie mit professioneller Technik und exzellentem Service.

Sie haben die Wahl, welche Dienstleistung Sie in Anspruch nehmen. Wir denken vernetzt für Sie. Dabei unterstützt Sie unsere Strategie der vernetzten Finanzplanung. In diesem vernetzten Dienstleistungsangebot stehen unsere Kunden im Mittelpunkt.



UNSER ANSPRUCH IST: IHNEN DAS BESONDERE QUÄNTCHEN MEHR DIENSTLEISTUNG ZU BIETEN

Wir beraten nicht nur, sondern hören auch nach, ob unser Kunde, den wir als Partner verstehen, die Inhalte umsetzt. Wir übernehmen also auch Verantwortung bei der Umsetzung der Beratung – im Rahmen der Betreuungsvereinbarung werden gewünschte Intensität und Turnus festgelegt.

Partner wollen den anderen kennen. Hinhören. Und versuchen zu verstehen. Das wollen unsere Private-Banking-Berater und Netzwerkpartner auch. Geld ist schließlich nicht nur Mittel zum Zweck. Genießen Sie Ihr Leben ganz unbesorgt. Oft sind es die kleinen Dinge, die glücklich machen.

Für das Finanzielle wünschen wir uns, dass Sie uns mit der Zeit als Ihren Partner mit dem besonderen Quäntchen mehr Dienstleistung kennen und schätzen lernen – in dem von Ihnen gewünschten Umfang.



WENN ES SCHNELL GEHEN SOLL: UNSER KUNDEN-SERVICE-TELEFON FÜR SIE 0251 500 500

Um Ihnen mit mehr außergewöhnlicher Dienstleistung und exzellentem Service neben der persönlichen Betreuung dienen zu können, haben wir im Private-Banking-Geschäft das KundenDialogCenter (KDC) geschaffen. Das KDC ist eine leistungsstarke Organisationseinheit und die erste mediale Anlaufstelle, denn unsere Kunden nehmen bei Fragen meist erst telefonisch Kontakt zu uns auf. Vieles erledigen sie online.

Es sind das Verhalten und die Erwartungshaltung unserer Kunden, die uns antreiben, das Ticken der Bank immer wieder zu prüfen und zu verändern – sozusagen dem Zeitgeist entsprechend. Uns interessiert, was Sie sich von einer modernen und zeitgemäßen Bank wünschen. Die verantwortlichen Mitarbeiter haben sich viele Gedanken gemacht, wie die Vereinigte Volksbank Münster Ihren Wünschen stärker begegnen kann.

Die Kunden-Service-Telefon-Zeiten

Montags bis freitags von 6 bis 22 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr bieten wir Ihnen einen umfassenden Telefon-Service.

Das KundenDialogCenter befindet sich im Verwaltungsgebäude in Telgte. Da das KDC die erste mediale Anlaufstelle für unsere Kunden ist, begegnet das Team qualifizierter und größtenteils langjähriger Mitarbeiter der Vereinigten Volksbank Münster Ihren Anliegen natürlich schnell und fachlich fundiert.

**Montags bis freitags von 6 bis 22 Uhr
und samstags von 9 bis 14 Uhr durchgehend
persönlich erreichbar**



DAS KDC-LEISTUNGSSPEKTRUM – EIN SERVICE-AUSZUG

Konto-Service

- Kontoauskünfte
- Überweisungen und Umbuchungen
- Daueraufträge einrichten, ändern und löschen
- Umbuchung vom Baudarlehen
- Dispokredit anpassen
- Lastschriftrückgaben
- Bankkarten bestellen, freischalten, sperren
- Kreditkarten bestellen und sperren
- Kauf von Gewinnspargen
- Öffnungszeiten, Filialen und Zuständigkeiten
- PIN-Nummer bestellen

Online-Service

- Freischaltung Online-Banking
- Hilfe beim Ersteinstieg
- PIN-/TAN-Freischaltung
- SB-Limit ändern
- Lastschrifteinzüge anpassen
- Kartenfreischaltung
- Anlage und Änderung Mobile-TAN

Wertpapierbereich

- Aufnahme Kaufaufträge
- Aufnahme Verkaufsaufträge
- Auskunft Depotbestände
- Anlage Online-Vertrag / Brokerage
- Freischaltung Online-Depot / Brokerage

Informations-Service

- über aktuelle Veranstaltungen
- über Freistellungsaufträge und Vollmachten
- Bargeld bestellen

Service-Wünsche

- Terminwünsche und -vereinbarungen
- Vermittlung an den gewünschten Ansprechpartner
- Anschriftenänderung
- Vollmachtanlage und -löschung
- Annahme von Wünschen
- Bestellung von Bescheinigungen
- Ersatzauszüge

BANK-BERATUNG DER NÄCHSTEN GENERATION: DEN WEG ZU UNS BESTIMMEN SIE MIT!

Ein Kundendialog im KundenDialogCenter endet natürlich nicht immer mit der Auskunft über den Konto-stand. Für den Fall, dass tiefgreifende Themen, Beratungen und Auskünfte gefragt sind, gibt es eine mediale Kundenberatung: Anliegen dieses zweiten Levels übernehmen die Teamkollegen einen Raum weiter ebenso telefonisch oder über moderne Videotechnik.

Die Wege, die die Vereinigte Volksbank Münster Ihnen dafür anbietet, sind dafür weiter ausgebaut worden und über einfache Videotechnik möglich – einzige Voraussetzung dafür ist ein Internetzugang. Und falls Ihre Kamera nicht funktioniert, wird der Dialog über Smartphone, PC, Laptop oder Tablet geführt.

Sollten dann noch Fragen offen sein, kennen die Mitarbeiter den richtigen Ansprechpartner der Vereinigten Volksbank Münster und navigieren Sie direkt zu ihm – oder sie nennen Ihnen ein Zeitfenster, in denen Ihr Berater Sie zurückrufen wird.

Kundenwünsche im Fokus: digital-persönlich oder als Präsenzberatung

Auch dann bleibt es bei aller Digitalität persönlich: Denn an jedem Ende sitzt ein Mensch.

Dennoch: Manche Aspekte des Lebens will man einfach nicht am Telefon oder im Video-Chat klären, sondern von Angesicht zu Angesicht bei einer Präsenzberatung. Den Weg zu uns und den Kanal bestimmen Sie mit! Ihr Private-Banking-Berater steht Ihnen auch in dieser Sache für weitere Informationen gerne zur Verfügung.

Durch die effiziente Leistungseinheit des KundenDialogCenters haben wir Zeit geschaffen. So kann sich Ihr Private-Banking-Berater auf seine Kernaufgabe konzentrieren: Ihnen die Beratung zu geben, die Sie erwarten.



AUF DIESEN KANÄLEN FINDEN SIE UNSERE DIGITALEN SERVICES!

Bequem und flexibel: unser Online-Banking

Rund um die Uhr alle Bankgeschäfte erledigen:

- Kontostände und Umsätze abrufen
- Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriften erstellen
- Geld senden und anfordern
- Rechnung scannen und direkt zahlen
- ausgewählte Produkte abschließen
- elektronische Kontoauszüge erstellen
- E-Postkorb: sicher und diskret mailen
- persönliche Daten ändern
- umfangreiches Service-Paket nutzen
- online Termine vereinbaren:
Auf Wunsch erhalten Sie von Ihrem Berater Ihren persönlichen Zugang.

Schnell und einfach: die VR-Banking-Apps



VR-ProfiBroker: Ihr direkter Weg zur Börse

Überzeugende Trading-Vorteile finden Sie unter dzbank-derivate.de/service/vr-profibroker:

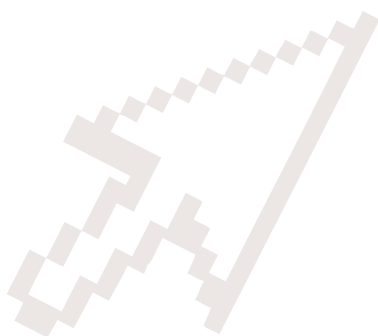
- hoher Bedienkomfort und exzellentes Design
- umfassende Marktdaten und Nachrichten
- attraktive Konditionen
- auf verschiedenen mobilen Endgeräten nutzbar (Smartphone, Tablet, PC)
- profundes Research der DZ BANK
- verschiedene Analyse-Tools
- Realtime-Kurse
- große Auswahl an Börsenplätzen (XETRA, Tradegate, Frankfurt, Stuttgart)

bielmeiersblog.dzbank.de:

Der Chefvolkswirt und Bereichsleiter Research der DZ BANK, Stefan Bielmeier, kommentiert die konjunkturelle Entwicklung in Europa, den USA und den Emerging Markets. Er bewertet die Trends an den internationalen Finanzmärkten und bezieht Stellung zu Politik sowie Wirtschaftspolitik – kurz, prägnant, auf den Punkt gebracht.

dzbank-derivate.de:

Hier finden Einsteiger und erfahrende Anleger alles, was Sie für eine erfolgreiche Geldanlage benötigen: Trader Daily, aktuelle Anlagethemen, Märkte, News und Research, Portfolioübersichten, Newsletter und Webinare.



Vereinigte Volksbank Münster eG
Neubrückenstraße 66
48143 Münster

Telefon: 0251 500 500
Telefax: 0251 5005 6006
E-Mail: info@vwbms.de
Internet: www.volksbank-muenster.de/privatebanking