

VR-Bank Neckar-Enz bringt jeden Berater per Video nach Hause

Das Corona-Virus hat das öffentliche Leben mittlerweile stark eingeschränkt. Die VR-Bank Neckar-Enz reagiert darauf mit einem neuen Angebot. Per Video können Kunden sich ab sofort von zuhause aus beraten lassen. Die Vorstände der VR-Bank Timm Häberle und Heiko Herbst erklären das neue Beratungsangebot und nehmen Stellung zur Rolle der Banken in Krisenzeiten.

Herr Häberle, diese Woche hat die VR-Bank ihre neue Videoberatung in Betrieb genommen. Zufall, dass dies zeitgleich mit der aktuellen Corona-Thematik geschah?

TH: Ja und Nein! Wir arbeiten bereits mehrere Monate an diesem Projekt. Der Stapellauf war eigentlich für Ende 2020 vorgesehen. Angesichts der aktuellen Entwicklungen haben wir aber ganz kurzfristig beschlossen, die Videoberatung ab sofort unseren Kunden anzubieten. Insbesondere, weil immer mehr Kunden diese Möglichkeit momentan auch tatsächlich verstärkt nachfragen.

Und trotz vorgezogener Markteinführung funktioniert die Technik problemlos?

HH: Absolut. Wir waren schon sehr weit mit dem Projekt. Zudem sind die zugrunde liegende Technik und Infrastruktur bei uns bereits seit ca. zwei Jahren intern im Einsatz. Das System ist also erprobt und stabil. In der jetzigen Phase ging es vor allem noch um letzte kosmetische Anpassungen. Insofern war es nur noch ein kleiner letzter Kraftakt, um die Videoberatung innerhalb kürzester Zeit an den Markt zu bringen.

Videoberatung ist ja im Grunde nichts Neues. Andere Banken bieten ihren Kunden schon lange diese Möglichkeit an.

TH: Das stimmt. Doch was in diesem Zusammenhang meist zu beobachten ist, dass es hierfür spezielle ‚Video-Berater‘ gibt. Als Kunde tritt man per Video demnach gar nicht mit ‚seinem‘

Berater in Kontakt, sondern immer mit jemandem, der an zentraler Stelle sitzt und von dort alle eingehenden Videoanrufe entgegennimmt.

HH: Als Bank vor Ort, der die persönliche Nähe wichtig ist, konnte das nicht unser Ansatz sein. Deshalb sieht unsere Videoberatung vor, dass diese jeder unserer BeraterInnen zu allen Finanzthemen anbieten und auch durchführen kann. Wir haben hierzu alle unsere Filialen mit der entsprechenden Technik ausgestattet. So kann sich der Kunde ganz sicher sein, auf Wunsch auch tatsächlich immer seinen bekannten Berater auf dem Bildschirm zu sehen.

Und die Videoberatung kann alles, was die persönliche Beratung in der Filiale auch leisten kann?

TH: Im Grunde, ja. Neben dem Live-Bild des Beraters können dem Kunden auf dem Bildschirm zusätzlich relevante Unterlagen und Informationen angezeigt werden. Auch die Ansicht des Beraterbildschirms kann aufgeschaltet werden, so dass der Kunde dem Gespräch auch visuell folgen kann. Wir können ihm sogar die fertigen Vertragsunterlagen digital über sein elektronisches Bankpostfach zukommen lassen.

Wurde dabei auch an die älteren Kunden gedacht? Schließlich sind diese aktuell am stärksten gefährdet.

HH: Viele unserer älteren Kunden nutzen bereits seit langem Online-Banking. Insofern gibt es

auch in dieser Altersgruppe immer seltener Berührungspunkte mit der digitalen Technik. Diejenigen, die ohnehin beispielsweise momentan den Kontakt mit den Enkeln per Tablet oder PC halten, werden mit der Videoberatung auch kein Problem haben.

TH: Der Ablauf ist auch denkbar einfach. Man muss nur eine App herunterladen, einen QR-Code scannen und zum vereinbarten Zeitpunkt ‚online‘ sein. Zusätzlich wird jeder Kunde kurz vor dem vereinbarten Termin von seinem Berater angerufen, der dann die technischen

» Jetzt ist die Zeit, in der wir zeigen müssen: Wir sind für unsere Kunden da! Da können und werden wir uns nicht rausnehmen.

Heiko Herbst

Voraussetzungen nochmals sicherstellt und die einzelnen Schritte mit dem Kunden durchgeht. Dank unseres Systems sitzen sich Kunde und Berater binnen weniger Minuten virtuell gegenüber.

Herr Herbst, muss ich denn befürchten, dass die VR-Bank demnächst ihre Filialen kom-

plett schließt und ich alles nur noch telefonisch oder digital abwickeln kann?

HH: Als Kreditinstitut zählen wir in solchen Situationen wie jetzt zur sogenannten kritischen Infrastruktur. Dies sind Einrichtungen, deren Aufgabe es ist, in Krisensituationen die Grundversorgung der Bevölkerung aufrecht zu erhalten. Diese Aufgabe nehmen wir sehr ernst. Deshalb werden wir, solange es von uns gefordert wird, auch immer noch persönlich erreichbar und ansprechbar sein. Jetzt ist die Zeit, in der wir zeigen müssen: Wir sind für unsere Kunden da! Da können und werden wir uns nicht rausnehmen.

Wie steht es um die Bargeldversorgung?

TH: Unsere 38 Geldautomaten sind wie gewohnt rund um die Uhr in Betrieb. Die laufende Befüllung der Automaten mit Bargeld ist sichergestellt. Wir überwachen das Auszahlungsaufkommen derzeit ganz genau, damit Engpässe vermieden werden können.



Timm Häberle

Heiko Herbst

VIDEOBERATUNG - DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE:

Betreuung durch:
Ihren bekannten Berater oder jeden anderen Spezialisten

Servicezeiten:
Montags bis freitags durchgehend von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Technische Anforderungen:
Jedes internetfähige Gerät mit Video- und Mikrofonfunktion (Smartphone, Tablet und Computer)



NEU:
Videoberatung
bequem von
zuhause aus.

Wichtig:
Ihre Bankgeschäfte.
Noch wichtiger: Ihre Gesundheit.

**Morgen
kann kommen.**

Wir machen den Weg frei.

Nutzen Sie unsere Videoberatung

- ✓ mit Ihrem bekannten Berater
- ✓ oder jedem anderen gewünschten Spezialisten
- ✓ zu all unseren Produkten und Leistungen
- ✓ bequem von zuhause aus
- ✓ über alle gängigen Geräte

Vereinbaren Sie Ihre Videoberatung unter
07143 68-0 oder online auf [VoRNE.de](https://www.vorne.de)
(Auch für bereits vereinbarte Termine).



**VR-Bank
Neckar-Enz eG**

persönlich. regional. stark.

