

VR-Bank weitet Videoberatung aus

Coronavirus Früher als geplant, bietet die Bank die Möglichkeit an, sich Zuhause per Videoschaltung beraten zu lassen.

Kreis Ludwigsburg. „Wir standen schlagartig vor neuen Herausforderungen“, sagt der Vorstandsvorsitzende der VR-Bank Neckar-Enz eG, Timm Häberle. Eigentlich sollte die Videoberatung der Bank erst Ende des Jahres ausgeweitet werden und für Kunden auch von Zuhause aus zugänglich gemacht werden. Doch die Ausbreitung des Coronavirus hat die Situation auch für die Bank verändert. Anfragen von Kunden hätten dazu geführt, dass die Bank das digitale Angebot nun sechs Monate früher umsetzt.

Der Kunde bekommt einen Link geschickt, mit dem er die App „Cisco Jabber Guest“ auf seinem Mobiltelefon, seinem Tablet oder seinen Computer herunterladen kann. Ein weiterer Link und per QR-Code wird die Verknüpfung zur Bank hergestellt. Ein Klick auf die Anruftaste und es öffnet sich ein Fenster. Darin begrüßt der Bankberater seinen



Vorstand Heiko Herbst (links) und Vorstandsvorsitzender Timm Häberle bei der Videoberatung.

Foto: VR-Bank

Kunden. Das Besondere an der Verbindung ist laut Häberle, dass der Bankberater dem Kunden über die Software Bankdaten zeigen kann. „Natürlich geht auch eine telefonische Beratung“, sagt Häberle. Aber diese stoße an Grenzen, weil der Berater dem Kunden nichts in den Unterlagen demonstrieren könne, um etwas zu veranschaulichen. Ob Wertpapiere oder Kontostände, je nach Anliegen könne man dem Kunden auch Abläufe im Onlinebereich zeigen.

Bedarf hat sich verändert

Häberle ist davon überzeugt, dass das Angebot viele Nutzer finden wird, auch über die Corona-Krise hinaus. Bis vor 14 Tagen sei er noch davon überzeugt gewesen, dass Menschen bei Bankberatung per Video eher zurückhaltend seien, wenn es darum gehe, diese zu Hause in Anspruch zu nehmen. Doch die Verhaltensweise der Menschen habe sich durch die Krise verändert. Anfragen von Kunden hätten den Bedarf bereits gezeigt.

Der Vorstandsvorsitzende sieht einen Vorteil darin, dass die Kunden auch auf diesem Weg mit dem Berater sprechen könnten, der sie schon länger betreut und sie gut kennt: „Die Technik ist neu, der Ansprechpartner bleibt der alte.“ Im Prinzip sei das Angebot, für das man einen Termin vereinbaren muss, auch rund um die Uhr verfügbar.