

## **Volksbank Albstadt: Beratung per Video in Obernheim und Tübingen**

Eine Bankberatung per Videochat ist neu und einmalig in der Region. Die Volksbank Albstadt eG startet damit am 3. April in den Filialen Obernheim und Tübingen. So erhält die Bank ihren Service im ländlichen Bereich nicht nur, sondern kann ihn sogar zeitlich ausweiten. „VR-SISy“ heißt das innovative Angebot, abgeleitet aus dem Begriff VR-Service-Interaktiv-System.

Ein geschützter Raum beherbergt das Video-Chat-System in den Filialen Obernheim und Tübingen. Zugeschaltet sind hier Bankkauffrauen und -männer aus dem Kundenservicecenter der Volksbank Albstadt eG, die mit Kunden ihre Geldangelegenheiten individuell besprechen. Dadurch hält die Bank ihr komplettes Beratungsangebot in ihren Filialen auf dem Land. Sämtliche Dienstleistungen rund um Konten, Karten, Kredite, Daueraufträge und Depots über Geldbestellungen bis zur Beratung zu Vorsorge oder aktuellen Themen gibt es künftig direkt per Video.

„Unsere Kunden landen nicht in einem anonymen Call-Center, sondern sprechen online und interaktiv mit bekannten Gesichtern aus unserem Haus“, begeistert sich Robert Kling für das innovative System. Im Gegensatz zu Internetfilialen anderer Institute sei es „regional, einfach und sehr sicher“, so der Vorstandssprecher der Volksbank Albstadt eG.

### *Sicher und komfortabel*

Technische Kenntnisse sind nicht erforderlich. Ohne auch nur einen Knopf drücken zu müssen, sehen Kunden und Serviceberater einander „und kommunizieren ohne technische Barrieren sofort auf Augenhöhe“, erklärt Kling. Das unterscheidet VR-SISy von herkömmlicher Videoberatung am eigenen Rechner. Außerdem entspreche die Internetverbindung höchsten VR-Sicherheitsstandards.

Der interaktive Raum der Filialen ist schallgeschützt und so gestaltet, dass von außen sofort erkennbar ist, ob er belegt ist. Dafür sorgt ein Sichtspalt am Boden. Durch Sehschlitze auf Augenhöhe haben Kunden die gewohnte und sichere Bankumgebung im Blick. Am Video-Bankschalter ist ausreichend Platz, eine zweite Kamera überträgt mitgebrachte Unterlagen zum Berater und Geschäfte werden per Unterschrift auf einem digitalen Lesegerät besiegelt.

### *Längere Servicezeiten*

Die neue Videoberatung hat einen weiteren handfesten Vorteil: Die Volksbank Albstadt eG kann die Servicezeiten in den Filialen Obernheim und Tübingen verlängern. Die Kundenberater sind ohne Voranmeldung von Montag bis Freitag durchgehend von 8 bis 18 Uhr verfügbar. „Das System ersetzt natürlich nicht unsere qualifizierte persönliche Beratung direkt in Obernheim und Tübingen“, so Kling. Selbstverständlich habe man weiterhin Ansprechpartner vor Ort: Filialleiter Jens Haag berät zu allen zu Fragen rund um Immobilien, Bauen und Wohnen oder den Belangen von Firmenkunden wochentags zwischen 8 und 20 Uhr nach Vereinbarung.

## *Vielversprechendes Modell*

Robert Kling sieht in VR-SISy die zeitgemäße Antwort auf die Schließung von Filialen im ländlichen Raum und spricht von einer Win-win-Situation für Kunden und Bank: „Die Volksbank Albstadt eG bietet den kompletten Service, erhält ihre regionale Identität und kann dennoch auf ihre betriebswirtschaftlichen Notwendigkeiten im schwierigen Marktumfeld reagieren.“

In Rheinland-Pfalz, wo Genossenschaftsbanken das System bereits einsetzen, ist das Kundenecho überaus positiv: Nutzer bewerten es als technisch einwandfrei, unkompliziert, sicher, persönlich und schätzen die verlängerten Beratungszeiten. Wenn diese individuelle Form der Videoberatung auch in Tübingen und Obernheim gut ankommt, stellt Vorstand Kling in Aussicht, dass Kunden der Volksbank Albstadt eG künftig auch andernorts in ihren Genuss kommen könnten.

