

Gute Ergänzung zur klassischen Filiale

VR-Bank Nordeifel eröffnete neue Internetfiliale – „Da sein, wo der Kunde ist“

Schleiden - „Wir sind da, wo der Kunde ist – und da das Internet immer wichtiger wird, kommen wir ihm auch da entgegen“, mit diesen Worten stellte Wolfgang Merten vom Vorstand der VR-Bank Nordeifel einen komplett überarbeiteten „Eingang“ zur Eifeler Hausbank vor: Die neue Internetfiliale wurde vor kurzem offiziell eröffnet. Einfachere Bedienung, mehr Komfort, mehr Sicherheit – das waren die Ziele für die neue Internetfiliale der VR-Bank Nordeifel. Und Bernd Jaschke, Online-Experte der Eifeler Hausbank, zeigte sich sehr zufrieden mit dem Ergebnis: „Uns wurde auch von externen Experten bestätigt, dass wir Qualität und Kundenfreundlichkeit steigern konnten.“ Zusammen mit Vorstandsmitglied Wolfgang Merten, Klaus Reiferscheid und Jörg Schröder hatte Jaschke seit Februar an dem neuen Internetauftritt getüftelt.

Denn bei der Umsetzung sollten möglichst viele Kundenwünsche umgesetzt werden. Hatte man bisher auf die Internet-Gestaltung der bundesweiten Volks- und Raiffeisenbanken vertraut, wurde das Layout jetzt ganz auf das Angebot der VR-Bank Nordeifel zugeschnitten. Jaschke: „Überflüssiges haben wir weggelassen, um noch übersichtlicher zu werden. Dafür haben wir die Sicherheit weiter erhöht.“ So ist jetzt nicht nur das reine Internetbanking noch besser abgesichert, sondern der gesamte Internetauftritt.

Und der hat es in sich. Ob aktuelle Informationen zu Zinssätzen, Immobilien oder Seminare, über die neue Internetfiliale kommen die Kunden jetzt schneller an viele Vorabinformationen, auch, was die Baufinanzierung angeht. Denn die Erfahrung habe gezeigt, dass viele künftige Bauherren erst einmal online recherchieren. „Mit diesen Informationen können die Kunden dann gezielt per Mausclick eine Rückrufbitte zur Wunschzeit oder einen Termin mit einem unserer Berater vereinbaren. Der informiert dann qualifiziert und persönlich in einer unserer Filialen oder auf Wunsch auch beim Kunden zuhause“, so Jaschke.

Diese Verzahnung von Internet und dem persönlichen Kontakt war dem Team der VR-Bank besonders wichtig, wie Wolfgang Merten sagt: „Das Internet soll nicht in Konkurrenz zu dem persönlichen Kontakt oder den Filialen stehen, sondern einen Mehrwert für die Kunden bieten.“ Dennoch gebe es auch die Möglichkeit, umfangreichere Geschäfte im Internet zu tätigen: „Wer bereits einen Kundenstammvertrag bei uns hat,

kann über das Pin/Tan-Verfahren rund um die Uhr etwa ein Tagesgeldkonto einrichten.“

Oder aber per Online-Wunsch die Verträge vorbereiten lassen und dann in der Filiale unterschreiben, ganz nach persönlichen Vorlieben. Merten: „Die Kunden können selbst bestimmen, wie und wann sie zur Bank gehen. Das ist eine gute Ergänzung zur klassischen Filiale.“

Das Motto „aus der Region für die Region“ wurde nicht nur bei der Gestaltung umgesetzt: So sollen Kundenstimmen als Erlebnisberichte veröffentlicht werden. Bernd Jaschke: „Die Ergänzungen der Berater sind deutlich kenntlich gemacht, so dass man die originalen Kundenmeinungen lesen und sich ein direktes Bild machen kann.“

Als Einführungsangebot bietet die Bank die neue Kreditkarte EifelCardGold zum Sonderpreis an. Die von der VR-Bank und VISA entwickelte Premiumkarte sticht nicht nur durch ihre goldene Farbe und das Eifel-Logo hervor, sondern beinhaltet auch eine Auslandsreise-Krankenversicherung, Verkehrsmittel-Unfallversicherung, Reiseservice-Versicherung, Auslandsschutzbrief-Versicherung, Reise-Rücktrittskosten-Versicherung sowie ein umfangreiches Sicherheits-Paket.

Vorstandmitglied Merten: „Das ist erst der erste Schritt zu vielen Möglichkeiten im Internet.“ Um auch künftig den Kundenservice zu optimieren, können die Kunden deshalb auch im Internet den Online-Auftritt bewerten und mit ihren Wünschen die Seite künftig noch servicefreundlicher machen. Auch für den Mitgliederbeirat Junge Kunden der VR-Bank Nordeifel ist das ein großes Thema.

Wie tief die Genossenschaftsbank mit der Eifel verbunden ist, kann man ebenfalls im Internet sehen: Dort ist etwa das Leitbild der Eifeler Hausbank nicht nur auf Hochdeutsch, sondern auch auf Eifeler Platt zu finden.

www.vrbanknordeifel.de

pp/Agentur ProfiPress



In der Schleidener Hauptgeschäftsstelle der VR-Bank Nordeifel stießen Stefan Müller (v.l.), Jessica Rupp, Vorstandmitglied Wolfgang Merten und Bernd Jaschke auf die neue Internetfiliale an. Foto: gte/pp/Agentur ProfiPress