

# Kundenberatung dringend notwendig

Prognose: Die Finanzwelt wird sich durch Corona drastisch verändern – VR-Bank Nordeifel rät deshalb jetzt zu Terminen mit den Kundenberatern – Maskenpflicht in den Filialen

**Kreis Euskirchen/Blankenheim** – Corona wirbelt die Finanzwelt gehörig durcheinander. Die Börse war zwischenzeitlich dramatisch abgerutscht. Anbieter von Finanzdienstleistungen überdenken derzeit ihre Produktpalette und richten sie neu aus. „Die Finanzwelt wird nach Corona eine andere sein“, prognostiziert Mark Heiter, Vorstandsvorsitzender der VR-Bank Nordeifel.

Aus diesem Grund rät er den Kunden der Eifeler Hausbank der Region: Lassen Sie sich jetzt unbedingt beraten, vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrem Ansprechpartner innerhalb der VR-Bank Nordeifel. „Unsere Kunden sollten jetzt tätig werden. Eine Beratung ist dringender und notwendiger als je zuvor. Es gilt, sich für die Zeit nach Corona zu wappnen und die Chancen, die sich heute noch bieten, zu nutzen“, sagt Heiter. Anbieter haben bereits angekündigt, ihre Produkte zu verändern. „Und das nicht unbedingt zum Vorteil der Kunden“, ist sich Heiter sicher.

Die Marktverhältnisse seien darüber hinaus so günstig wie schon lange nicht mehr. Mark Heiter spricht gar von „historischen Möglichkeiten“ für die Kunden und Mitglieder der VR-Bank Nordeifel. Finanz-Produkte seien momentan noch auf dem Stand vor Corona eingefroren, böten also noch alle Vorteile von vor der Pandemie. Die Börse hat sich zwar wieder ein wenig normalisiert, ist aber noch lange nicht wieder auf dem Stand vor Corona. Die Zinsen sind nach wie vor auf einem Rekordtief. „Wir können uns gut vorstellen, dass Kunden derzeit keine große Notwendigkeit für eine persönliche Beratung sehen. Aber solch eine Einstellung könnte sich als fatal erweisen“, ergänzt Vorstand Kai Zinken.

Doch sind Beratungen bei der VR-Bank Nordeifel momentan überhaupt von Angesicht zu Angesicht möglich? „Wir tun alles dafür, dass wir unsere Kunden nach wie vor auch persönlich vis-à-vis betreuen können, und zeigen weiterhin hohe Präsenz bei den Beratungen“, sagt Vorstandsvorsitzender Mark Heiter.

Kunden der VR-Bank Nordeifel müssen seit Montag, 27. April, aus Sicherheitsgründen beim Betreten der Filiale eine Mund-Nasen-Maske tragen. Kunden, die ohne Maske die VR-Bank-Geschäftsstellen betreten, erhalten in den Schalterräumen Einmalmasken. Diese Regelung geht aus einer am Freitag, 24. April, veröffentlichten Verordnung der Landesregierung zum Schutz vor Neuinfizierungen mit dem Corona-Virus hervor.

### **Zahlreiche Sicherheitsmaßnahmen**

Gleichzeitig wurden im Service-Bereich, aber auch in den Büros der Kundenberater, Sicherheitsscheiben aus Plexiglas aufgestellt. Diese Scheiben gehören seit Mitte März in vielen Geschäften wie Supermärkten oder Bäckereien zum Alltagsbild. Am Eingang der jeweiligen Schalterbereiche besteht außerdem die Möglichkeit, sich die Hände zu desinfizieren. Auf dem Boden sind Abstandsmarkierungen aufgeklebt. „Wir haben alle uns möglichen Maßnahmen ergriffen, die dem Schutz unserer Kunden und Mitarbeiter dienen“, so Kai Zinken.

Die Mitarbeiter der VR-Bank Nordeifel müssten wegen der Plexiglasscheiben keine Masken tragen. „Diesen Irrwitz machen wir aber nicht mit. Warum Plexiglasscheiben nur in eine Richtung Schutz bieten sollen, erschließt sich uns nicht. Aber an der Verordnung können wir leider für unsere Kunden nichts ändern. Wir zeigen uns jedoch solidarisch zu unseren Kunden, deshalb tragen unsere Mitarbeiter im Kundenkontakt selbstverständlich auch eine Gesichtsmaske“, sagt Mark Heiter. „Auch um unseren Kunden ein größtmögliches Sicherheitsgefühl zu geben“, ergänzt Kai Zinken. Diese Masken tragen das jeweilige Logo der VR-Bank Nordeifel bzw. von VR-Bank Nordeifel Immobilien.

Der nun angeordneten Maskenpflicht wäre die VR-Bank Nordeifel ohnehin von sich aus nachgekommen. „Schon mehr als eine Woche, bevor das Land NRW die Maskenpflicht im Dienstleistungssektor verkündete, hatten wir als VR-Bank Nordeifel beschlossen zu handeln“, erklärt Kai Zinken. „Denn die vorausschauende und nachhaltige Gewährleistung unserer Qualitätsberatung für die Mitglieder und Kunden unserer Bank ist oberstes Gebot“, ergänzt Mark Heiter. Die Idee zu den Masken kam aus dem Kreis der Bankangestellten selbst. Den Stoff besorgte die Bank. Eine befreundete Näherin machte sich im Anschluss

sofort – auch am Wochenende – an die Arbeit, um genug Masken für die Service-Mitarbeiter und Kundenberater anzufertigen.

Für die Grundgeschäfte empfiehlt der Vorstand der VR-Bank Nordeifel übrigens die Verwendung des Online-Bankings, die Briefkästen der Filialen, E-Mail oder die Geldautomaten. Außerdem stehen die Berater telefonisch, virtuell per Konferenzsystem und natürlich auch persönlich für Gespräche zur Verfügung.

„Wir legen all unseren Kunden – sei es für private oder geschäftliche Anliegen – eindringlich als Herz, die Beratungsangebote zu nutzen und sich die heutigen Möglichkeiten nicht entgehen zu lassen“, so der Vorstand der VR-Bank Nordeifel eG.

**pp/Agentur ProfiPress**



Doppelte Sicherheit im Kundengespräch: Maria Junick trägt trotz der Sicherheits-scheibe eine Mund-Nasen-Maske mit VR-Bank-Logo. Der Kunde, hier dargestellt von Mitarbeiter Nicolas Heiter, erhält eine Einmalmaske, wenn er keine eigene hat. Foto: Thomas Schmitz/pp/Agentur ProfiPress



Auch die Abteilung VR-Bank Nordeifel Immobilien hat einen eigenen Mundschutz, wie Leiter Stefan Lippertz mit diesem Selfie demonstriert.  
Foto: Stefan Lippertz/pp/Agentur ProfiPress