

Presse-Erklärung

der Volks- und Raiffeisenbank eG,
Mecklenburger Straße 12-16
23966 Wismar



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Werbung/Öffentlichkeitsarbeit: Susanne Peters-Meyer
Telefon: 03841 440-9325
Fax: 03841 440-9329
EMail: susanne.peters-meyer@vrbankmecklenburg.de

Tägliche Bankgeschäfte per Selbstbedienung und mehr Beratung in der VR-Geschäftsstelle Plau am See

Die Regionalzentren und Geschäftsstellen mit der persönlichen Beratung bleiben fester Bestandteil der Bank – aber auch in der digitalen Welt ist die Bank gut aufgestellt

Wismar, 03.06.2019 „Die Digitalisierung verändert unser Geschäft: z. B. werden Überweisungen bis hin zu Aktienkäufen immer häufiger online getätigt. Wir erleben einen Anstieg der Nutzung der digitalen Möglichkeiten für unsere Kunden, ihre Servicegeschäfte eigenständig zu erledigen, was wiederum zu rückläufigen Tendenzen im bedienten Servicebedarf in den Geschäftsstellen führt. Gleichzeitig bleibt aber die individuelle Beratung gefragt. Wir möchten beides bieten und gestalten diesen Prozess daher aktiv in den Geschäftsstellen mit. Vor fast genau 2 Jahren unternahmen wir mit mutigen Entscheidungen und Veränderungen wichtige Schritte, um unsere Bank auf die Zukunft auszurichten.

[Zukunftsausrichtung](http://vrbankmecklenburg.de/presse) (vrbankmecklenburg.de/presse)

Ausschlaggebend dafür war in erster Linie das über Jahre stark veränderte Kundenverhalten. Seitdem überprüfen wir regelmäßig, welche Erwartungen unsere Mitglieder und Kunden heute und in Zukunft an uns und unser Leistungsangebot haben. In der Region verwurzelt und in der digitalen Welt zu Hause – ein Widerspruch? Der Fokus entwickelt sich immer weiter in Richtung persönliche Betreuung im digitalen Zeitalter. Mit der **Weiterentwicklung** starten wir in Plau am See zu einer Bankstelle, bei der wir ausschließlich die Mitarbeiterressourcen in Richtung Beratungsleistung ausrichten. Ab dem 3.6.2019 unternehmen wir erneut einen mutigen Schritt, indem wir eine **mitarbeiterbesetzte Geschäftsstelle ohne mitarbeiterbedienten Service** führen. Damit tragen wir dem Nutzungsverhalten unserer Kunden in konsequenter Art und Weise Rechnung, denn auch hier hat sich seit 2017 viel getan - sei es in der Quote der Kunden, die unsere SB-Technik oder das Onlinebanking bereits nutzen oder die schon heute regelmäßig beim KundenServiceCenter anrufen, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Baulich ist die Geschäftsstelle Plau überaus zukunftsorientiert gestaltet und verfügt über die nötige zuverlässige technische Ausstattung für eine umfassende und zeitgemäße Kundenselbstbedienung. Damit wollen wir zeigen, dass dieser Spagat zwischen Tradition und Moderne in der Geschäftsstelle in Plau am See funktionieren wird. Wir legen nach wie vor großen Wert auf unsere Verbundenheit mit der Region, unseren persönlichen Kontakt zu den Kunden und unser soziales Engagement.“, berichtet Martin Steuber, Leiter der Region Sternberg/Lübz.

Was heißt das konkret?

Ab 03.06.2019 werden wir in unserer Geschäftsstelle Plau beginnen, alle Serviceleistungen auf Kundenselbstbedienung umstellen. Alle bekannten Grundleistungen wie Ein- und Auszahlungen, Überweisungen u. ä. stehen den Kunden weiterhin zur Verfügung, allerdings unter Nutzung der vorhandenen Selbstbedienungsgeräte wie Geldautomat mit Einzahlungsfunktion, Selbstbedienungsterminal oder Kontoauszugsdrucker. Weitere Möglichkeiten, Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen, bietet die Nutzung unseres KundenServiceCenters, welches mit erweiterten Erreichbarkeitszeiten ein umfangreiches Spektrum abdeckt, ebenso wie unsere Internetgeschäftsstelle bzw. das Onlinebanking.

Für Kunden mit Individualwünschen im Bargeldverkehr (Großeinzahler oder Auszahlungen in großen Stückelungen) bieten wir über das nahegelegene Regionalzentrum Lübz Alternativen während der bekannten Kassenzeiten an.

Was bleibt gleich?

Wir zeigen weiterhin in Plau am See mit einer Geschäftsstelle Präsenz.

Die Stammbesetzung in Plau wird mit Dajana Schwaß und Doreen Schulz als Beraterinnen vor Ort unverändert bleiben. Wie bisher auch, werden die Beratungsräume mit den großen Bildschirmen an der Wand weiterhin von unseren Beratern der Firmenkundenbank und von den Baufinanzierungsberatern auf Terminvereinbarung mit unseren Kunden genutzt. Der Berater verschwindet nicht hinter einem Monitor; vielmehr blicken er und der Kunde zusammen auf den Bildschirm. „Vertrauensvoll, fair und auf Augenhöhe“ – so soll die Genossenschaftliche Beratung sein. „Die Umgebung unterstützt das.“, sagt Dajana Schwaß.

Die Öffnungszeiten gestalten wir begrifflich und inhaltlich in Beratungszeiten um, während derer wir die persönliche Erreichbarkeit von Mitarbeitern in Plau zu Beratungszwecken sicherstellen. Natürlich bieten wir auch außerhalb dieser Zeiten Beratung auf individuelle Vereinbarung an. Termine können durch unsere Kunden telefonisch im KundenServiceCenter unter der Rufnummer 03841 – 440-0 reserviert werden.

„Der Kunde entscheidet, über welchen Kanal er mit uns kommunizieren möchte. Heutzutage wählt der Kunde aus, ob das Anliegen persönlich oder telefonisch geklärt werden soll oder man dazu zurückgerufen werden möchte. Unser Kunden kann uns seine Fragen per WhatsApp schreiben. Seit kurzem ist auch der Facebook Messenger aktiviert. Gleichfalls kann man mit uns auch chatten.“, beschreibt Martin Steuber die Entwicklungen der Zugangswege in den letzten beiden Jahren.

„Die VR-BankCard bietet alle elektronischen Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung bis hin zum kontaktlosen Bezahlen mittels Smartphone an. Nicht unerwähnt sollte der BargeldService der Handelsketten wie z. B. REWE, Lidl, Aldi, Netto und sogar Tankstellen sein, die diesen Service bis maximal 200 Euro anbieten. Für die älteren und nicht mehr mobilen Menschen bietet unser KundenServiceCenter nach wie vor die telefonische Lösung für Überweisungen an, diese so in Auftrag zu geben.“