



Persönliche Unterstützung und Beratung zum digitalen Banking können die Kunden der Volksbank Hameln-Stadthagen in der Medien Lounge der Hauptstelle Stadthagen erleben. „Insbesondere Kunden mit eingeschränkter Mobilität gewinnen durch die Nutzung digitaler Bankangebote Autonomie und Selbstständigkeit zurück“, erläutert das Kreditinstitut. „Und Berufstätige und junge Familien profitieren durch erhöhte Flexibilität.“ FOTO: PR.

Aus jeder Krise entsteht auch Gutes

Volksbank Hameln-Stadthagen will Kunden noch stärker in puncto digitalem Banking unterstützen

Das Jahr 2020 wird einen besonderen Platz in den Geschichtsbüchern einnehmen. COVID-19 ist die größte gesundheitliche, gesellschaftliche und wirtschaftliche Herausforderung seit dem Ende des Zweiten Weltkriegs. Die Maßnahmen zur Eindämmung bedeuten für uns alle erhebliche Einschnitte in persönliche Freiheiten, die bis dato undenkbar waren: behördlich angeordnete Quarantänen, mehrwöchige Schul-, Betriebs- und Geschäftsschließungen sowie Ausgangssperren und Grenzschließungen.

Sicher ist, dass die durch die Corona-Pandemie ausgelösten Ereignisse noch lange nachwirken werden. Doch die Volksbank Hameln-Stadthagen sieht hier auch viele Chancen. Die Digitalisierung gewinnt (endlich) auch in Deutschland und Europa an Bedeutung und könnte einen neuen Wachstumsschub auslösen. Sie erhöht die Effizienz, trägt zum Klimaschutz bei und eröffnet neue Möglichkeiten für Unternehmen und Menschen. Die Krise ist noch nicht überwunden. Sie hat jedoch einiges verändert. Dauerhaft – auch bei der

Volksbank Hameln-Stadthagen.

Um einen weiteren reibungslosen Betriebsablauf und eine Erreichbarkeit der Kundenberater sicherzustellen, gehörte zu den ersten Maßnahmen die vorübergehende Schließung einiger Geschäftsstellen und die Aufteilung der internen Teams, die nun teilweise in den geschlossenen Geschäftsstellen oder im Home-Office arbeiten. Trotz Lockdown hat die Volksbank Hameln-Stadthagen aktiv ihr Geschäft über das Telefon fortgeführt, mehr als 10.000 Kunden telefo-

nisch beraten und gehört zu den ersten Volksbanken, die Kreditabschlüsse für Firmen- und Privatkunden online und am Telefon anbieten.

Durch die kurzfristige Einführung einer Video-Konferenz-Plattform konnte dann auch weiterhin auf Abstand Kontakt mit Bild zu den Kolleginnen und Kollegen sowie den Kunden gehalten werden. Auch in Zukunft werden unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diese Möglichkeiten zur Verfügung stehen, um eine höhere Flexibilität zu ermöglichen und die Fahrzeiten zwischen den

Stellen zu reduzieren. Das führt zu einer deutlich effizienteren Nutzung der Arbeitszeit und trägt gleichzeitig auch zur Schonung unserer Umwelt bei.

Auch die Kunden profitieren weiterhin, da sie standortunabhängig eine Videoberatung mit ihren bekannten Beraterinnen und Beratern nutzen können: Den Firmenkundenbetreuer direkt in die Sitzung der Geschäftsleitung zuschalten oder eine Baufinanzierungsberatung nach Feierabend von zu Hause aus wahrnehmen? Mit der neuen Technik sehr leicht möglich.

Viele Kunden haben über das Telefon, das Online-Banking und die VR-BankingApp neue Wege zu ihrer Volksbank für sich entdeckt. Das Anrufaufkommen im Kunden-Service-Center ist während der Corona-Pandemie um ein Drittel angestiegen, und mehr als 500 neue Online-Zugänge wurden von den Kunden beantragt. Es zeigt sich: Was früher allein die Bank-Filiale war, ist

heute für viele Kunden nur noch das Smartphone. Dieser Trend war bereits vor Corona erkennbar, weshalb umfangreiche Investitionen in moderne Technik bereits eingepplant waren.

Bei der Volksbank Hameln-Stadthagen führen mehr als 40 Prozent der Kunden ihre Bankgeschäfte bereits online durch. Monatlich erfolgen mehr als 450.000 Online-Anmeldungen über PC, Tablet oder Handy, und 140.000 Online-Überweisungen werden getätigt. Kredite, Geldanlagen und vieles mehr für Firmen- und Privatkunden können mittlerweile online und teilweise auch am Telefon abgeschlossen werden.

Insbesondere die fallabschließenden, automatisierten Prozesse überzeugen durch deutlich geringere Bearbeitungszeiten und erhöhen die Zeit für qualifizierte Beratungsgespräche. Denn auch diese Erfahrung hat die Ausrichtung der Volksbank Hameln-Stadthagen bestätigt: Wenn es um komplexe Beratungen geht, ist der persönliche Austausch vor Ort oder am Telefon die erste Wahl.

In vielen skandinavischen Ländern ist das bargeldlose Bezahlen schon vor vielen Jahren angekommen: Teilweise wird in diesen Ländern bereits komplett auf Bargeld verzichtet. In Deutschland war das Bezahlen von Kleinstbeträgen – egal, ob beim Bäcker oder auf dem Wochenmarkt – kaum akzeptiert. Durch Corona haben auch in unserer Region viele Kunden ihr Zahlungsverhalten angepasst, denn hiervon

profitiert vor allem der Einzelhandel.

Kontaktloses Bezahlen reduziert Kontaktpunkte, ist hygienischer und die effizientere Bezahlmethode zum Bargeld. Gerade in der aktuellen Zeit wird das Einzelhandelspersonal durch bargeldloses Bezahlen entlastet. Neben der Vermittlung von Liquiditätshilfen bestand zu Zahlungsverkehrssystemen und rund 50 angefragten Händlerterminals ein besonders hoher Beratungsbedarf – weshalb der Bereich Firmenkunden personell weiter aufgestockt wurde.

Zwar haben sich die Kommunikationswege zur Volksbank geändert, eines bleibt aber auch während Corona beständig: Die Nachfrage nach Krediten für private

und gewerbliche Immobilienprojekte, Investitionsfinanzierungen und Betriebsmittelfinanzierungen bei Unternehmen ist unverändert hoch, weshalb die Volksbank Hameln-Stadthagen weiterhin in die Qualifikation ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter investieren will und auf der Suche nach guten Beraterinnen und Beratern ist.

Die Erfahrungen der Corona-Pandemie spiegeln die Notwendigkeit wider, digitale Angebote weiter auszubauen, miteinander zu vernetzen und die Menschen dabei mitzunehmen. Zugleich gilt es, den Charakter als Bank mit hoher persönlicher Bindung zu stärken.

Patrick Eschert
Jan Kerkamm



ZUR PERSON

Patrick Eschert

Leitung
Marketing & Omnikanal-Management
Volksbank Hameln-Stadthagen eG
Marktstraße 7
31655 Stadthagen
Telefon: 05721 / 781-20127
patrick.eschert@vbhs.de
www.vbhs.de



ZUR PERSON

Jan Kerkamm

Zahlungsverkehrssysteme
und Auslandsgeschäft
Volksbank Hameln-Stadthagen eG
Marktstraße 7
31655 Stadthagen
Telefon: 05151 / 207-10150
jan.kerkamm@vbhs.de
www.vbhs.de