

Volksbank startet mit neuen Servicezeiten und erweiterten Beratungsmöglichkeiten von 8 bis 20 Uhr wieder ab Montag in allen Geschäftsstellen!

Die Corona-Krise beschleunigt den Trend zu mehr Videoberatung und verändert das Kundenverhalten.

Duisburg, 08. Mai 2020 – Am Montag öffnen wieder alle 16 Geschäftsstellen der Volksbank Rhein-Ruhr für den Kundenverkehr. In den vergangenen Wochen waren nur drei Geschäftsstellen geöffnet, allen anderen konnten per Telefon erreicht werden. Die letzten Wochen der Corona-Krise bestätigten aber, was sich im Zuge der voranschreitenden Digitalisierung immer weiter abgezeichnet hat: Ein Großteil der Bankkunden erwartet Beratungsmöglichkeiten bis 20 Uhr, erledigt aber reine Serviceaufträge bequem von zu Hause aus, per Telefon oder Online-Banking. „Wir müssen unsere Angebote optimieren und an das geänderte Kundenverhalten anpassen“, erklärt Thomas Diederichs, Sprecher des Vorstandes. So werden für die Geschäftsstellen zukünftig feste Servicezeiten angeboten, in denen die Kunden der Genossenschaftsbank die üblichen Schalterangebote in Anspruch nehmen können. Die Zeiten für persönliche Beratung werden ausgebaut und das Angebot für Videoberatung wird auf alle Geschäftsstellen und Spezialkundenbereiche ausgeweitet. „Die Zeit unserer Berater nutzen wir, um Raum für intensive und qualifizierte Beratungen anbieten zu können. In der Zeit von 8 bis 20 Uhr können unsere Kunden ihren Termin persönlich in der Geschäftsstelle, telefonisch, aber auch per Videochat wahrnehmen“, führt Diederichs weiter aus.

So hat die Corona-Krise nicht nur den Trend zur Videoberatung, sondern auch die Nutzung der bargeldlosen Bezahlung beschleunigt. Rund ein Viertel der Deutschen verzichtet auf die Barzahlung in Geschäften. Das reduziert die notwendige Bargeldversorgung durch Banken. Ein Punkt der die Genossenschaftsbank bestärkt hat, feste Schalter-Servicezeiten

Ihre Ansprechpartnerin:

Claudia Behrens

claudia.behrens@volksbank-rhein-ruhr.de

Telefon: 0203 4567-2137

einzuführen. Thomas Diederichs erklärt: „In unseren 16 Geschäftsstellen bieten wir unseren Kunden Montag bis Freitag zwischen 10:00 Uhr und 13:00 Uhr sowie zusätzlich Montag und

Donnerstag auch von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr feste Servicezeiten an. Das sind die Zeiten, in denen heute schon der Service am Schalter am stärksten genutzt wird.“

Zudem steht unser Kunden-Dialog-Center für Serviceleistungen per Telefon und Chat Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr bereit.

Unsere Online-Filiale, die Sie über die Website der Bank erreichen, ist für den digitalen Service natürlich 24 Stunden an allen sieben Tagen der Woche geöffnet.

Ihre Ansprechpartnerin:

Claudia Behrens

claudia.behrens@volksbank-rhein-ruhr.de

Telefon: 0203 4567-2137