

VR Aktuell

EIN THEMA. VIELE FACETTEN.



Nah zu sein heißt, da zu sein

1 **NAH SEIN**
DAS JAHR DER NÄHE

2 **DA SEIN**
AUF ALLEN KANÄLEN

3 **ZUVERSICHTLICH SEIN**
MORGEN KANN KOMMEN

Mitgliedschaft verbindet

Eine gute Nachbarschaft

Die über 800 Volksbanken und Raiffeisenbanken sind deutschlandweit mit ihren über 8.500 Filialen und Geschäftsstellen für ihre Kundinnen und Kunden da. Ihre rund 140.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind vor Ort und in ihrer Region verwurzelt. Viele Kundinnen und Kunden sind zugleich Nachbarn – man kennt sich oft auch im privaten Umfeld. Volksbanken und Raiffeisenbanken kennen die Region, in der sie leben, arbeiten, wirtschaften – und auch Steuern zahlen. Ihre erzielten Gewinne fließen nicht etwa in die Taschen anonymer Aktienbesitzer, sondern werden gemäß der Satzung zur Förderung der Mitglieder einer jeden Bank eingesetzt.

Mitgliedschaft – mehr als nur Kunde sein

Mitglied kann jeder werden, der ein Konto bei einer Volksbank oder Raiffeisenbank unterhält. Mitglied zu sein hat dabei viele Vorteile: Bei Mitgliederversammlungen stimmen die Mitglieder über die Ausrichtung ihrer Bank mit ab – über die Verwendung von Mitteln und vieles mehr. Sie wissen Bescheid über den Kurs der Bank und werden auch am Gewinn beteiligt. Aber ganz besonders ist es die Verpflichtung der Bank, „den Erwerb oder die Wirtschaft ihrer Mitglieder (...) durch gemeinschaftlichen Geschäftsbetrieb zu fördern“ (§1 Genossenschaftsgesetz). Anders ausgedrückt: Volksbanken und Raiffeisenbanken verpflichten sich, ihre Mitglieder zu fördern.

Verbunden sein – verbunden bleiben

Aus der Region, für die Region: Es gehört zum Wesen und Selbstverständnis einer jeden Volksbank oder Raiffeisenbank, nah dran zu sein – an den Menschen und an ihren Anliegen. Um dies sowohl sich selbst als auch allen Kundinnen und Kunden auf besondere Art und Weise bewusst zu machen, ist für sie das Jahr 2021 auch das „Jahr der Nähe“. Zudem möchten sie noch einmal betonen, inwieweit Mitgliedschaft etwas Besonderes und eine Eigenschaft ist, die es in der Finanzbranche nur bei Genossenschaftsbanken gibt. Von den circa 30 Millionen Kundinnen und Kunden aller Genossenschaftsbanken in Deutschland sind mehr als 18 Millionen auch Mitglieder – eine sehr große und starke Gemeinschaft, die sich nah ist.

Aber Nähe bedeutet für die Volksbanken und Raiffeisenbanken, nicht nur vor Ort, sondern auf allen Kanälen jederzeit und überall direkt für ihre Kunden da zu sein. Das bezeichnet man auch als Omnikanal-Angebot. Es stellt sicher, dass die Bank nicht nur lokal, sondern auch auf allen weiteren Wegen erreichbar und verfügbar ist. Egal wann. Egal wo. Egal wie. Das ist in der heutigen Zeit wichtig und wird immer wichtiger. Nicht zuletzt die Corona-Pandemie hat diese Entwicklung weiter forciert.

Herausforderungen gemeinsam meistern

Das Jahr 2021 ist, wie auch schon das Jahr zuvor, ein herausforderndes. Es stellt uns alle auf die Probe. Die Covid-19-Pandemie zwingt uns weiterhin dazu, soziale Kontakte zu reduzieren oder gar ganz zu vermeiden, Freunde nicht zu sehen, Kinder zuhause zu betreuen, Urlaub im Garten oder im Stadtpark zu verbringen. Zugleich erfordert sie von vielen, von zuhause aus zu arbeiten. Gut also, wenn auch die Bank darauf vorbereitet ist, Services nicht nur in der Filiale anzubieten, sondern auf jedem verfügbaren Kanal für ihre Kundinnen und Kunden da zu sein.

Dennoch ist für die Volksbanken und Raiffeisenbanken weiterhin klar: Die Basis für das Zusammenwirken bleibt – sofern die Pandemie es wieder zulässt – der persönliche Kontakt in der Filiale. Denn: Am liebsten beraten wir immer noch von Mensch zu Mensch. Deshalb unterhalten die Volksbanken und Raiffeisenbanken nach wie vor das zweitgrößte Banken-Filialnetz in Deutschland. Sie stehen für eine direkte und persönliche Beratung. Auf Augenhöhe. Das ist das Wesen der Genossenschaftlichen Beratung: die Finanzberatung, die erst zuhört und dann berät.

Gut beraten – auch in schwierigen Zeiten

Aber: Auch die Volksbanken und Raiffeisenbanken mussten in der Corona-Zeit einige ihrer Geschäftsstellen zeitweise schließen oder Öffnungszeiten temporär verkürzen. Trotzdem waren und sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch hinter geschlossenen Türen weiter für die Kunden präsent und setzen sich für deren Belange ein. Genau das ist mit Omnikanal gemeint: Wenn sich Berater und Kunden einmal nicht in der Filiale zum persönlichen Banking sehen können, warum auch immer, ist das kein größeres Problem. Dann stehen die Volksbanken und Raiffeisenbanken ihren Kundinnen und Kunden auch auf anderen Wegen verlässlich zur Seite. Nah zu sein heißt, da zu sein.

Nähe und Verfügbarkeit

Über rein digitale Kanäle wie die VR BankingApp, das Onlinebanking sowie durch ihr großes Geldautomaten-Netz gewährleisten die Volksbanken und Raiffeisenbanken Nähe und Verfügbarkeit. Hinzu kommt das „digital-persönliche“ Banking, das alle Kanäle bezeichnet, die digital basiert sind, bei denen aber Menschen mitwirken: E-Mail, E-Postfach, Co-Browsing, Messenger-Dienste oder auch Telefonberatung und Video-Telefonie. Nicht alle Banken bieten immer alle Kanäle auf einmal an, aber die meisten Banken halten eine sehr große Auswahl an Zugängen und Kontaktwegen bereit, sodass man ganz individuell wählen kann, wie, wo und wann man seiner Bank begegnen möchte.



2 DA SEIN AUF ALLEN KANÄLEN

Die digitale Bank

Die Gründe, einmal nicht in die Filiale zu kommen, liegen oft auf der Hand. Sie sind natürlich nicht nur Pandemie-bedingt. Mal braucht man nachts Geld, wenn die Filiale geschlossen ist, mal möchte man das Haus nicht verlassen und die Überweisung lieber am heimischen Rechner durchführen. Oder es brennt eine eilige Frage unter den Nägeln und man möchte sich zur Klärung nicht erst ins Auto setzen. Oder, oder, oder...

Mit dem VR Onlinebanking und der VR BankingApp haben Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken ihre Bank zuhause und unterwegs auf dem Smartphone oder Tablet immer mit dabei. Kontostände, Kontoumsätze, Depots einsehen, Überweisungen beauftragen oder Kontakt zur Bank und zur Beraterin oder zum Berater aufnehmen – alles ist sicher, komfortabel und schnell aus den eigenen vier Wänden heraus oder mobil möglich. Dabei kann alles selbst oder mit direkter Unterstützung der Beraterinnen und Berater erledigt werden. Geldanlagen, Finanzierungen oder auch Verträge von Partnerunternehmen, wie dem Fondsspezialisten Union Investment, der Bausparkasse Schwäbisch Hall oder der R+V Versicherung, können online eingesehen, eingerichtet und verwaltet werden. Der Finanzstatus gibt jederzeit Überblick über alle Verträge, Kontostände und Vertragsdetails. Zudem bietet die Internetseite der Bank umfassende, leicht verständliche Informationen zu allen Finanzthemen. Und wenn doch einmal eine Beratung erforderlich ist: Ein Klick oder eine Nachricht genügen, und die Beraterin oder der Berater erklärt und informiert – persönlich, am Telefon oder digital.

Immer am Puls der Zeit

Alle digitalen Services der Volksbanken und Raiffeisenbanken entwickeln sich kontinuierlich weiter. Denn: Die Zeiten wandeln sich schnell und es gilt, Schritt zu halten. So wird es ab Mitte 2021 neue Versionen des Onlinebankings der Volksbanken und Raiffeisenbanken geben. Gestartet wird zunächst mit einer neuen Version für Firmenkunden, wenig später folgt die Desktop-Anwendung für Privatkunden. Neben neuen zusätzlichen Services wird es auch eine noch benutzerfreundlichere Oberfläche geben – probieren Sie es einfach aus, wenn es so weit ist! Das Highlight dieses Jahres wird aber sicherlich eine rundum überarbeitete neue VR BankingApp sein, die etwas später im Jahr folgt. Sie wird auch die Services auf dem Smartphone auf ein ganz neues Level heben. Seien Sie gespannt!

Gut zu wissen

Wer zusätzlich zu den digitalen Zahlungsverkehrslösungen gern auch einmal bar bezahlt, findet an unseren deutschlandweit über 15.000 Geldautomaten und SB-Geschäftsstellen vor Ort viele Services rund um das Einzahlen und Abheben von Geldbeträgen.

NEU
2021:

UPDATES IN VIELEN
BEREICHEN!

Digital-persönliche Kanäle

Dass alle Volksbanken und Raiffeisenbanken immer per E-Mail erreichbar sind, ist ja selbstverständlich. Noch sicherer funktioniert dies aber via Onlinebanking und in der App über das elektronische Postfach, das wie ein E-Mail-Briefkasten funktioniert. Sie können dort Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater schreiben, Antworten erhalten, aber auch papierlos Kontoauszüge empfangen und speichern – ganz ohne den Weg zum Kontoauszugsdrucker und ohne den leidigen Ordner im Regal. Dass man auch jederzeit anrufen kann, ist natürlich keine Überraschung; schon mehr jedoch, dass die Volksbanken und Raiffeisenbanken auch telefonisch beraten und zudem Produktbestellungen über das Telefon abgeschlossen werden können.

Viele Banken bieten auch Video-Telefonie an. Hier können Kundinnen und Kunden direkt mit ihrer Beraterin oder ihrem Berater auf Augenhöhe sprechen, ohne in einem Raum zu sein. So können auch längere Beratungsgespräche nahezu persönlich geführt werden. Dies ist gerade bei komplexeren Themen hilfreich. Zudem können Kunden und Berater über die sogenannte „Co-Browsing“-Funktion gemeinsam online dieselben Inhalte sehen und verarbeiten. Überdies kann die Beraterin oder der Berater so bei technischen Fragestellungen helfen, die sonst nur schwer erklärbar wären.

3 ZUVERSICHTLICH SEIN MORGEN KANN KOMMEN

Bankgeschäfte immer und überall

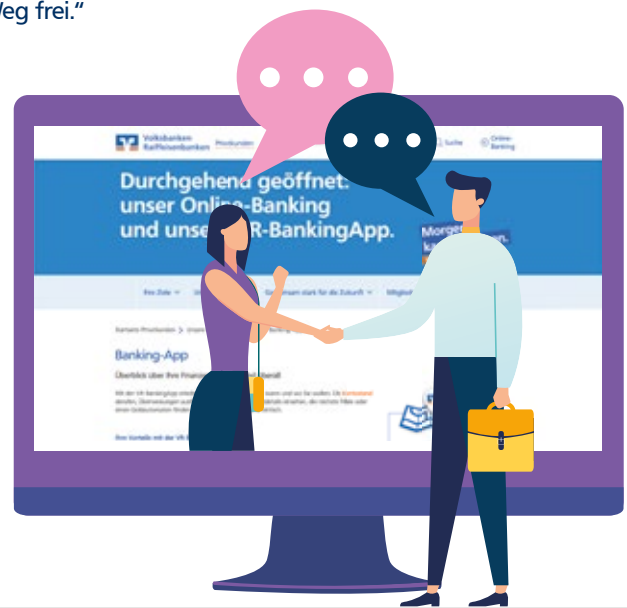
Omnikanal heißt also wirklich: auf allen Kanälen da sein. Für Kunden, die manchmal persönliche Nähe brauchen. Für Privatkunden und Firmenkunden, die kompetente Beratung vor Ort in Anspruch nehmen möchten, die zukunftsweisende Finanzierungen und Absicherungen diskutieren wollen, die Liquidität sicherstellen möchten, Lebens- und Geschäftsziele verwirklichen wollen oder einfach nur Hilfe bei der Abwicklung von Bankgeschäften benötigen. Omnikanal heißt für die Volksbanken und Raiffeisenbanken, auf allen Kanälen nah zu sein.

Bankgeschäfte immer dann erledigen zu können, wann man es möchte, ist auch ein Teil dieses Omnikanal-Angebots. Egal, ob mitten in der Nacht, am Wochenende, am Abend oder frühen Morgen. Und auch egal, wo man es möchte. Zuhause, im Bus oder in der Bahn, im Büro oder im Park: Die digitalen Leistungen der Volksbanken und Raiffeisenbanken funktionieren überall sicher und zuverlässig.

Genossenschaftliches Doppel: Fortschritt und Werte

Die Banking-Angebote der Volksbanken und Raiffeisenbanken sind also genauso vielseitig wie das Leben ihrer Kundinnen und Kunden. Technische Tools haben alle Banken. Was die Volksbanken und Raiffeisenbanken zusätzlich auszeichnet, sind die genossenschaftlichen Werte, die sie jeden Tag aufs Neue antreiben. Antreiben dazu, den Menschen nah zu sein. Technisch, menschlich, haptisch, emotional.

Denn: Nähe heißt Gemeinschaft. Aus der Gemeinschaft heraus erwächst die Kraft, zuversichtlich nach vorn zu schauen und gemeinsam zu sagen: „Morgen kann kommen. Wir machen den Weg frei.“



Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt dieser Ausgabe:
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR, Berlin
Leitung/Chefredaktion: Tim Zuchiatti, BVR – Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
Autor: André Musalf, BVR
Co-Autor: Simon Selzer, BVR
Objektleitung: Manuela Nägel, DG VERLAG, Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden,
E-Mail: mnaegel@dgverlag.de
Verlag und Vertrieb: Deutscher Genossenschafts-Verlag eG, vertreten durch
den Vorstand: Peter Erlebach (Vorsitzender), Franz-J. Köllner und Marco Rummer,
Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden

Gestaltung und Redaktion: hundertzwoölf . agentur für kommunikation GmbH,
Wielandstraße 17, 60318 Frankfurt am Main
Herstellung: Görres-Druckerei und Verlag GmbH,
Niederbieberer Str. 124, 56567 Neuwied
Bildnachweis: BVR, shutterstock

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher Genehmigung des
Herausgebers. Das Manuskript für diese Ausgabe wurde Mitte März 2021
abgeschlossen.
Für die Richtigkeit und Vollständigkeit keine Gewähr.