

Pressemitteilung

Auf allen Wegen erreichbar: Frankfurter Volksbank führt Videoberatung ein

Ausbau der virtuellen Beratung als Antwort auf verändertes Kundenverhalten – Kombination aus Geschäftsstellen und Online-Services „entscheidender Mehrwert“ gegenüber Direktbanken und Fintechs

Frankfurt am Main, 10. Dezember 2020 – Die Frankfurter Volksbank bietet ihren Privat- und Firmenkunden sowie Interessenten ab sofort persönliche Beratungsgespräche in Form von Videokonferenzen an. Die Bank reagiert damit auf das veränderte Kundenverhalten und die – durch die Covid-19-Pandemie nochmals verstärkte – Nachfrage nach digitalen und kontaktlosen Service- und Beratungsleistungen. Neben den weiterhin flächendeckend geöffneten Filialen, der telefonischen Beratung und der Kommunikation via E-Mail und Chat stehen Kundinnen und Kunden somit alle derzeit relevanten Kanäle zur Verfügung, um im Kontakt mit ihren Beraterinnen und Beratern individuelle Finanzfragen zu besprechen.

Die virtuelle Beratung deckt ein breites Themenspektrum ab – von der Kontoeröffnung über Bausparen bis hin zu komplexeren (Immobilien-)Finanzierungen. Die Wertpapierberatung per Video wird voraussichtlich bis Jahresende 2020 das digitale Beratungsangebot vervollständigen.

Eva Wunsch-Weber, Vorstandsvorsitzende der Frankfurter Volksbank, erklärt: „Mit der Einführung der Videoberatung in der Gesamtbank bauen wir unsere Omnikanalpräsenz weiter aus: Privat- und Firmenkunden erreichen ihre vertrauten Beraterinnen und Berater nun problemlos über alle gängigen Kontaktkanäle. Gerade durch die Flexibilität, zwischen digitalen und persönlichen Services jederzeit wechseln zu können, bieten wir unseren Kundinnen und Kunden einen entscheidenden Mehrwert gegenüber Direktbanken und Fintechs.“

Ralf Pakosch, Vertriebsvorstand der Frankfurter Volksbank, ergänzt: „Nähe definiert sich nicht allein durch physische Präsenz: Die enge und meist langjährige Beziehung zwischen Kunde und Berater ist – ganz unabhängig von der Art und Weise der Kontaktaufnahme – unsere größte Stärke als regionale Genossenschaftsbank. Von der Videoberatung profitiert dieses vertrauensvolle Verhältnis gerade in der aktuellen Zeit mehr denn je.“

Die Videoberatung findet mithilfe der Online-Meeting-Software „GoToMeeting“ statt. Die Frankfurter Volksbank legt dabei – wie auch bei ihrer vielfach ausgezeichneten persönlichen Beratung in den Geschäftsstellen – größten Wert auf die Sicherheit personenbezogener Daten, die Einhaltung des Datenschutzes und die Wahrung des Bankgeheimnisses. Das Beratungsgespräch beginnt erst nach eindeutiger Identifikation der Kundinnen und Kunden und es werden außer den gesetzlichen Anforderungen keinerlei Daten während der Videokonferenz aufgezeichnet oder gespeichert. Um einen reibungslosen Ablauf des Termins zu gewährleisten, wird den Kunden und Interessenten bereits im Vorfeld des Beratungstermins eine datenschutzrechtliche Einwilligung, eine Anleitung zur Einwahl sowie eine Checkliste für alle wichtigen Unterlagen zur Verfügung gestellt.

Termine für die Videoberatung können unter folgendem Link vereinbart werden:

<https://www.frankfurter-volksbank.de/kontakt/terminvereinbarung.html>

Über die Frankfurter Volksbank

Die Frankfurter Volksbank gehört mit einer Bilanzsumme von rund 12,3 Mrd. Euro und einer Gesamtkapitalquote von 22,4 Prozent zu den größten und kapitalstärksten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Mit ihren rund 1.550 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut sie mehr als 600.000 Privatkunden sowie gewerbliche und mittelständische Firmenkunden in der Metropolregion Frankfurt/Rhein-Main. Nahezu jeder zweite Kunde ist zugleich Mitglied der Bank, was die Frankfurter Volksbank zu der mit weitem Abstand mitgliederstärksten deutschen Volksbank macht. Dank ihrer besonderen Kundennähe ist sie seit ihrer Gründung im Jahr 1862 ein verlässlicher Partner des privaten und gewerblichen Mittelstandes in ihrem Geschäftsgebiet, der Region Frankfurt/Rhein-Main. Die enge Verwurzelung mit den Menschen und Institutionen in der Region kommt auch durch die vielfältige Unterstützung des gesellschaftlichen Lebens, ob im kulturellen, sozialen oder sportlichen Bereich, zum Ausdruck.