

RAT

## Für jeden Kunden die passenden Online-Leistungen

Bayerns Kreditgenossenschaften bieten praktische Werkzeuge, um ihrer Klientel die Geldgeschäfte an Smartphone oder PC zu erleichtern. Doch welche Anwendung passt zu welchem Kunden? Der „Online-Banking Check“ des Genossenschaftsverbands Bayern unterstützt die Kundenberater, das Richtige zu empfehlen.

*Autorin: Julia Blank, Genossenschaftsverband Bayern*



Die Volksbanken und Raiffeisenbanken bieten eine umfangreiche Palette digitaler Produkte und Dienstleistungen an. Neben dem klassischen Online-Banking ist das zum Beispiel die VR-BankingApp oder der Beahldienst Paydirekt. Das stößt bei

Kunden aller Altersklassen auf zunehmendes Interesse, schließlich nutzen immer mehr Menschen Smartphones und Tablets auch für ihre Bankgeschäfte. Laut Statistischem Bundesamt waren es im vergangenen Jahr 56 Prozent aller Menschen, 2010 lag die Zahl der Nutzer noch bei 43 Prozent. Manche Kunden haben jedoch Schwierigkeiten, aus der Vielfalt des Angebots diejenigen Produkte auszuwählen, die zu ihnen passen. Hinzu kommen bei manchen Nutzern Berührungsängste mit der Technik.

Der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) bietet deshalb einen Online-Banking Check an. Mit diesem digitalen Tool können die Berater zusammen mit den Kunden in wenigen Klicks diejenigen Produkte und Servicefunktionen aus der Online-Banking-Welt der Volksbanken und Raiffeisenbanken ermitteln, die zu ihnen passen und ihnen das Bankgeschäft erleichtern. Das dauert nicht länger als ein bis drei Minuten. Das Ergebnis kann der Berater dem Kunden als Ausdruck mitgeben, als PDF per E-Mail verschicken oder im elektronischen Postfach des Kunden hinterlegen. Bietet die Bank den Check auch auf ihrer Webseite an, können sich die Kunden selbstständig durchklicken.

Starten Berater die Anwendung, dann öffnet sich eine Webseite mit zwei Feldern. Im oberen Feld geben sie die Antworten von Kunden auf drei Fragen ein: Für welchen Zweck nutzen sie Online-Banking? Mit welchem Medium möchten sie darauf zugreifen? Und: Welche Dienstleistungen sind ihnen besonders wichtig? 15 Auswahlfelder stehen als vorgegebene Antworten zur Verfügung. Die Nutzer können auch Fragen auslassen. Im unteren Feld erscheinen diejenigen Dienstleistungen, die am besten zu den Antworten der Kunden passen.

## Online-Banking Check

Ihr passendes Online-Banking

1. Sie nutzen das Banking

2. Ihre bevorzugten Medien

3. Was ist Ihnen besonders wichtig?

Unsere Empfehlung für Sie

**Empfohlene Online-Zugänge:**

- Online-Banking (eBanking)
- Banking per App (VR-BankingApp)

**Geeignete TAN-Verfahren (digitale Unterschrift):**

- TAN per App (VR-SecureGo)
- TAN per SMS (mobileTAN)

**Bezahlen & Online-Shopping:**

- Fotüberweisung / Rechnung per PDF (Scan2Bank)
- paydirekt - Sicheres Online-Shopping
- Online-Shopping mit Kreditkarten
- giropay - Online-Shopping mit Direktüberweisung

Alle aufklappen Drucken

Screenshot: So sieht der Online-Banking Check aus.

Ein Beispiel: Der Kunde gibt an, dass er Online-Banking vorwiegend privat nutzt, dass er dafür ein Tablet zur Hand nimmt und sehr gerne im Internet einkauft. Klickt der Berater die Felder an, erscheinen konkrete Vorschläge für dazu passende Dienstleistungen der Volksbanken und Raiffeisenbanken, in diesem Fall etwa Scan2Bank, Paydirekt, Giropay und Kreditkarte. Der Berater oder der Kunde haben nun die Möglichkeit, auf ein einzelnes Produkt zu klicken. Dann öffnet sich ein Menü, in dem das gewählte Angebot erklärt wird.

Der GVB stellt im VR-Baukasten umfangreiche Informationen zum Online-Banking Check bereit, darunter ein Handbuch, eine Präsentation sowie Antworten auf die wichtigsten Fragen. Die Banken können auf ihrer Webseite auf den Online-Banking Check aufmerksam machen. Dafür stehen ihnen drei verschiedene Bannerformate zur Verfügung. Gegen Aufpreis können die Banken die Bannerwerbung individualisieren lassen. Fragen zum Online-Banking Check beantwortet Timo Braun, Referent Digitaler Vertrieb beim Genossenschaftsverband Bayern. Telefon: 089 / 2868-3461, E-Mail: [tbraun\(at\)gv-bayern.de](mailto:tbraun(at)gv-bayern.de)

# Die Vorteile des Online-Banking Checks:

- Der Zentrale Werbefonds der bayerischen Genossenschaftsbanken (ZWF) übernimmt bis zum 30. Juni 2019 alle Kosten für das Tool.
- Es steht den GVB-Mitgliedsbanken in zwei Standardversionen (Ergebnisse werden mit und ohne die Leistung „mobileTAN“ angezeigt) zur Verfügung.
- Kunden erhalten schnell einen guten Überblick, welche Online-Banking-Dienstleistungen die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken anbieten.
- Das Tool kann auch für Mitarbeiter-Schulungen genutzt werden.
- Die Inhalte des Online-Banking Checks werden laufend aktualisiert.
- Die Berater erhalten eine Moderationshilfe für die Kundenansprache.
- Das Ergebnis lässt sich problemlos ausdrucken oder wahlweise per E-Mail versenden beziehungsweise im ePostfach des Kunden hinterlegen.
- Die technische Integration des Online-Banking Checks in den Bankarbeitsplatz oder auf der Webseite ist einfach. Im VR-Baukasten steht dazu eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Verfügung.

*Julia Blank ist Referentin für Digitalen Vertrieb beim Genossenschaftsverband Bayern.*

## **WEITERFÜHRENDE LINKS**

- [Link zum VR-Baukasten](#)
- [Alles über die VR-BankingApp](#)