

Der Banker zu Gast im Wohnzimmer

Video-Beratung und Vertragsabschluss im Selbstversuch · Volksbank Mittelhessen chattet mit Kunden

Auch wenn ich meine Lieblingstasse mit Kaffee in der Hand halte und mit einer freundlichen Beraterin chatte: Am Ende klappt es mit dem Freistellungsauftrag doch nicht – zumindest nicht im Selbstversuch.

von Anna Ntemiris

Marburg. Freitagabend: In meinem Terminkalender steht eine Verabredung mit den Volksbank-Mitarbeiterinnen Diana Rosenkranz und Verena Waldschmidt. Wir kennen uns nicht, werden uns aber in der nächsten Stunde sehen, miteinander sprechen, lachen und am Ende werden die beiden Frauen von mir einige persönliche Details und Daten erfahren.

Die Verabredung beginnt zunächst mit einem Einladungslink per E-Mail, den mir Diana Rosenkranz geschickt hat. Ich sitze in meinen eigenen vier Wänden, vor meinem Computer, trinke Kaffee und nehme die Einladung an: Ich klicke auf den Link, um mich mit dem Programm zu verbinden. Nach der Zustimmung der Datenschutzhinweise wird das Programm gestartet, auf dem Display steht, dass ich jetzt Ton und Bild freischalten kann. Ich müsste zwar nicht, aber ich will: sehen und gesehen werden. Die Übertragung kann starten. Im Gegensatz zu ihren Kolleginnen in den Filialen tragen Diana Rosenkranz und Verena Waldschmidt kein Schwarz-Weiß-Kostüm mit orangefarbenem Halstuch. Sie dürfen Blazer und Blusen in gedeckten Farben anziehen. Karo- oder Streifenmuster sind wie im Fernsehen nicht gewünscht.

Rosenkranz trägt eine blumige Tunika, hinter ihr steht eine Yucca-Palme. Ich bin nicht in der Bank, sondern bei mir im Büro. Ich fühle mich ein wenig so, als ob ich die beiden jungen Frauen zu mir nach Hause eingeladen habe, wir ein wenig plaudern. Über Anlagemög-



Volksbank-Video-Beratung: OP-Redakteurin Anna Ntemiris macht den Selbsttest und chattet mit Diana Rosenkranz (links auf dem Bildschirm) und Verena Waldschmidt. Foto: Michael Hoffsteter

lichkeiten zum Beispiel. Diana Rosenkranz zeigt mir am Bildschirm ein Informationsblatt, jedes Mal, wenn sie mit ihrem Stift irgendwo draufklickt, blinkt auf dem Formular ein blauer Button auf. Habe ich eine Frage, tippe ich mit der Maus auf ein Feld oder auf ein Wort: Dort erscheint der orangefarbene Button.

Personalausweis wird von allen Seiten geprüft

Hier werden die Firmenfarben der Volksbank eingesetzt. Auch die Schriftfarbe ist im Corporate Design Blau und Orange. Kleinigkeiten, die mir wohl nur auffallen, weil ich die Video-Beratung erstmals ausprobieren – und den Selbstversuch wage.

Wir sind zwar räumlich fast 40 Kilometer entfernt – die Video-Beraterinnen sitzen in Wetlar – können aber gemeinsam Formulare ausfüllen: Desktop-Sharing heißt das in der Fachsprache. Wir teilen uns quasi ei-

nen Bildschirm. Die Videoberaterinnen zeigen mir – auf meinem Bildschirm – einen Freistellungsauftrag. Ich kann mich nicht nur online und per Video beraten lassen, sondern auch Verträge abschließen – das ist das Besondere und Neue in unserer Bankenregion. Um einen Freistellungsauftrag zu erteilen, muss ich eine Original-Unterschrift einreichen. Ich könnte diese einscannen und per Mail versenden. Eine elektronische Unterschrift ist in diesem System noch nicht möglich – aber in Planung, erklärt Dr. Lars Witteck vom Vorstand der Volksbank Mittelhessen.

Eine Unterschrift ist aber allein noch keine Voraussetzung für einen Vertragsabschluss. Ich muss mich legitimieren. Ich halte meinen Personalausweis vor die Kamera, das Foto des Ausweises und mein Gesicht – zum Vergleich. „Kippeln Sie Ihren Ausweis“, sagt Rosenkranz. „Kippeln?“ Das Wort kenne ich nicht, ich soll ihn kippen, erklärt

sie mir weiter. Sie möchte, dass das Hologramm erkannt wird. Per Video kontrolliert das System meinen Ausweis: Vorderseite, Rückseite, Hologramm, Foto. Was sonst vielleicht der Nacktscanner am Flughafen ist, ist hier der Ausweis-Check am Multimedia-Bankschalter. Es funktioniert: Diana Rosenkranz teilt mir mit, dass mein Personalausweis seit drei Monaten abgelassen ist. Das hatte ich ihr zuvor nicht gesagt – in der Hoffnung, dass es nicht auffällt.

Familien präsentieren stolz ihr Wohnzimmer

Die 31-jährige Betriebswirtin lächelt in die Kamera. Ohne gültigen Ausweis kein Vertrag. Eine Tan-Nummer gibt sie mir nun nicht mehr, und wir schließen den Vertrag an dieser Stelle nicht ab. Der Chat wird abgebrochen – es ging ja auch nur um den Test. „Ein Videolegitimationsverfahren muss Bafin-konform abgeschlossen wer-

den“, erklärt die Bankerin. Die Bankenaufsicht (Bafin) regelt auch das Geschäft per Video.

Die Reaktionen der Kunden sind bisher durchweg positiv, berichtet Diana Rosenkranz, Abteilungsleiterin Direktvertrieb. 2 000 Klicks gab es in den ersten zwei Wochen nach dem Start der Video-Beratung. Das Video-Team der Bank hat bereits in den ersten Tagen dutzende von Terminen vereinbart. „Viele wollten das einfach mal aus Neugier ausprobieren“, so Rosenkranz. Da die Beratung auch abends möglich ist, haben ihre Kollegen schon Einblicke in Familienabende bekommen. „Einige Kunden haben ihre Kamera umgedreht und uns stolz ihr Wohnzimmer gezeigt, oder die anderen Familienmitglieder haben ins Bild gewunken“, sagt sie. Was sie tun würde, wenn sich jemand nicht höflich oder gar unsittlich verhalte? „Einen Missbrauch der Beratung melden wir sofort“, sagt sie. Das sei bisher aber noch nicht vorgekommen. Eine Herausforderung für jeden Berater sei der anonyme Kunde, der sein Gesicht nicht zeigen wolle. Das Team der Berater hat keine Hemmungen. „Wir sind Moderatoren, haben Gestik und Mimik geschult“, sagt Diana Rosenkranz. Am Schluss unseres Treffens gibt sie mir nicht die Hand – sondern winkt mir zu.

HINTERGRUND

Als erste Flächenbank in der Region führt die Volksbank Mittelhessen als Ergänzung zur Filiale die Videoberatung für ihre Kunden und Interessenten ein. Von jedem Ort aus kann man per Video Auskünfte einholen oder Verträge abschließen. Nötig ist ein PC, ein Tablet oder ein Smartphone – das Gerät sollte Internetanschluss haben inklusive aktuellem Internetbrowser und Adobe Flash Player. Eine Webcam sowie Lautsprecher und Mikrofon sind ebenfalls für die Übertragung nötig.