

Poststempel 12. Okt 2020, Eingang 23. Okt

Volksbank Rhein-Erft-Köln eG · Postfach 81 20 · 50344 Hürth

Brabanter Platz
50354 Hürth
info@voba-rek.de
www.voba-rhein-erft-koeln.de

Aufsichtsratsvorsitzender:
Dr. Helmut Maltry

Bürgerverein Merkenich e.V.
c/o Robert Stein
Causemannstr. 52
50769 Köln

Vorstandsstab
Telefon: 02233 9444-9111

Vorstand:
Markus Bärenfänger
Christoph Kaminski
Andreas W. Ritzenhofen

Bankleitzahl 37062365
BIC-Code GENODED1FHH
Sitz der Genossenschaft: Hürth

Amtsgericht Köln
Genossenschaftsregister Nr. 775
USt. IdNr. DE 123513601

UNSER ZEICHEN
PL 4801845

DATUM
08.10.2020

ANSPRECHPARTNER
Petra Lücke
petra.lueke@voba-rek.de

Unsere Filiale in Merkenich

Sehr geehrter Herr Stein,
sehr geehrter Herr Klais,

Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Ihre Anliegen so ausführlich zu schildern.

Es ist richtig, dass sich alles verändert. Unsere Kunden verändern sich. Unsere Bank verändert sich. Nicht, dass wir alle Entwicklungen zwingend gut finden. Jedoch müssen wir uns alle anpassen und darauf einstellen. So ist unser Beratungs- und Servicecenter (BST) eine sehr gern und sehr häufig genutzte Anlaufstelle für Wünsche und Fragen unserer Kunden geworden. Ebenso nutzen unsere Kunden immer stärker sämtliche digitalen Angebote.

Ein Beispiel: Früher gab es nur die Möglichkeit, Bargeld während der Öffnungszeiten am Bankschalter abzuholen. Heute werden kaum noch Geldautomaten genutzt, sondern der größte Teil unserer Kunden nutzt das Online-Banking, zahlt mit Karte oder Handy.

Sie sehen, der direkte Service in den Filialen wird immer weniger in Anspruch genommen – mit weiter stark abnehmender Tendenz. Und genau darauf stellen wir als Bank uns ein und müssen unsere Angebote verändern. Nicht zuletzt um weiterhin wirtschaftlich erfolgreich zu bleiben, sind diese Veränderungen unausweichlich!

Aber wir stehen unseren Kunden trotzdem nach wie vor zur Seite:

- Unser Beratungs- und Serviceteam ist montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr telefonisch – oder auch per WhatsApp – zu erreichen. Erfahrene Mitarbeiter*innen unseres Hauses kümmern sich hier unmittelbar um Fragen und Wünsche unserer Kunden. So können viele Angelegenheiten unmittelbar erledigt werden. Probieren Sie es bitte einmal aus!
- Darüber hinaus können unsere Kunden gerne bei Ihren Kundenberater*innen montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr in Delhoven und Worringen Beratungstermine wahrnehmen. Wir bitten hierfür lediglich um eine kurze telefonische Vereinbarung.

Die Ausfälle unseres Geldautomaten sind zu häufig und zu langwierig. Auch uns ist das ein Dorn im Auge. Wir arbeiten intensiv an Verbesserungen, jedoch macht uns die Technik immer wieder einen Strich durch die Rechnung. Dafür unsere Entschuldigung!



Seite 2 zum Schreiben vom 08. Oktober 2020

Sehr geehrter Herr Stein, sehr geehrter Herr Klais, gerade in den letzten Monaten hat sich für jeden von uns sehr viel verändert. Wir sind sicher, unsere Bank auch mit den letztendlich durch die Corona-Pandemie bedingten notwendigen Schritten auf den richtigen Weg gebracht zu haben. Ganz bewusst und ganz getreu unserer Devise „Morgen kann kommen“!

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Frauke Linsel

i. A. Petra Lücke

(Weitere Informationen zum Beschwerde-Verfahren finden Sie auf unserer Homepage oder stellen wir Ihnen bei Bedarf gerne zur Verfügung.)