

Aktuelle Informationen Ihrer VR-Bank Dornstetten-Horb zum Corona-Virus

Aufgrund der aktuell stetig fortschreitenden Ausbreitung des neuartigen Coronavirus haben wir für Sie wichtige Fragen und Antworten zum Coronavirus im Zusammenhang mit Ihren Bankgeschäften zusammengefasst.

Ist die VR-Bank Dornstetten-Horb auf die Auswirkungen einer möglichen Ausbreitung des Coronavirus vorbereitet?

Für unsere Bank - sowie jede einzelne Filiale und Abteilung - gibt es mehrstufige Notfallpläne für die Fortführung des Geschäftsbetriebs. Diese Pläne werden regelmäßig aktualisiert und aktuelle Entwicklungen wie z.B. jetzt durch die Corona-Pandemie angepasst.

Die Notfallpläne sehen unter anderem vor, dass z.B. bei einer Schließung einer oder mehrerer Filialen wir weiterhin telefonisch und im Online-Banking erreichbar sind und auch der Zahlungsverkehr und andere Aufträge durchgeführt werden können. Auch die SB-Technik (GAA und Kontoauszugsdrucker) würden im Notfall weiterhin zur Verfügung stehen.

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unserer Kunden schließen wir uns den Empfehlungen des Bundesministeriums für Gesundheit an und haben dafür verschiedene Vorsorgemaßnahmen getroffen. Hierzu gehören insbesondere Hygienemaßnahmen wie Händewaschen sowie Nies- bzw. Hustenetikette; alle Filialen sind zudem mit Desinfektionsmitteln ausgestattet. Wir alle verzichten momentan auf das Hände schütteln und begrüßen uns und unsere Kunden mit einem Lächeln.

Wie geht die VR-Bank Dornstetten-Horb mit Kundenveranstaltungen und internen Besprechungen um?

Die Gesundheit unserer Mitglieder, Kunden und Mitarbeiter steht an erster Stelle. Aus diesem Grund haben wir vorsorglich die Kundenveranstaltung am 19. März 2020, sowie alle anstehenden Mitgliederversammlungen abgesagt.

Um auch im Falle nachgewiesener Infektionen innerhalb der Belegschaft handlungsfähig zu bleiben, haben wir Mitarbeiter/innen und Berater räumlich so getrennt, dass nicht ganze Bereiche oder Beratergruppen gleichzeitig betroffen sein sollten. Es werden b.a.w. keine internen Veranstaltungen im Mitarbeiterkreis durchgeführt.

Außerdem besuchen unsere Mitarbeiter b.a.w. keine externen Veranstaltungen und sind auch angehalten, **keine Hausbesuche** zu machen. Auch hierbei geht es uns um den Schutz unserer Kunden und Mitarbeiter.

Kann ich weiterhin die Bank besuchen?

Entsprechend der offiziellen Empfehlungen bitten wir Sie, von einem Besuch abzusehen, wenn Sie Symptome wie Husten, Atembeschwerden oder Fieber bei sich feststellen und innerhalb der letzten 14 Tage vor Erkrankungsbeginn Kontakt zu einem bestätigten Corona-Fall hatten und/oder sich innerhalb der letzten 14 Tage in einem Risikogebiet aufgehalten haben.

Kontaktieren Sie uns bitte auf anderen Kontaktwegen: Zum Beispiel telefonisch unter 07443 934-100, per Kontaktformular auf unserer Homepage oder über unser Online-Banking bzw. die Banking-App.

Unser Bestreben ist es, unseren Geschäftsstellenbetrieb so lange es geht für Sie aufrecht zu erhalten. Im Falle von personellen Engpässen müssen wir uns aber die Möglichkeit offenhalten, Geschäftsstellen zu schließen und/oder unsere Servicezeiten zu reduzieren. Sie werden über Hinweisschilder an den jeweiligen Geschäftsstellen informiert.

Telefonische Erreichbarkeit

Unser Bestreben ist es, Ihnen bestmögliche Erreichbarkeit zu gewährleisten. Leider ist dies gerade in diesen Zeiten nicht immer möglich.

Ihre Anrufe auf unsere Telefonzentralen werden direkt in unser Telefon-Service-Center weitergeleitet. Die Kollegen dort stehen Ihnen auch außerhalb unserer Öffnungszeiten mit Rat und Tat zur Seite. Je konkreter Sie bereits dort Ihr Anliegen schildern, um so schneller und besser können die Kollegen Ihr Anliegen bearbeiten oder zielgerichtet weiterleiten.

Haben Sie konkrete Aufträge, die Sie uns erteilen möchten, nutzen Sie bitte hierzu die im Online-Banking zur Verfügung stehenden Serviceaufträge oder Ihr E-Postfach. Sofern Sie bis jetzt keinen Online-Banking-Zugang haben, stehen Ihnen auch auf der Homepage www.vrdh.de eine Vielzahl an Serviceaufträgen oder auch ein allgemeines Kontaktformular zur Verfügung.

Wenn das Anrufaufkommen zu hoch ist und Sie niemanden erreichen, empfehlen wir Ihnen unseren Rückrufservice zu nutzen. Sie werden zeitnah einen Anruf von uns bekommen. Für telefonische Bankgeschäfte rund um die Uhr empfehlen wir das Telefon-Banking. Damit Sie diesen Service nutzen können, benötigen Sie spezielle Zugangsdaten, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zeitnah zur Verfügung stellen.

Alternative Wege zur Bank

Gerne können Sie auch von zu Hause aus mittels **Online-Banking** bequem und sicher Ihre Bankgeschäfte erledigen. Wir unterstützen Sie im Bedarfsfall auch gerne am Telefon bei der Einrichtung Ihres Online-Banking-Zugangs.

Für alle Online-Banking-Nutzer empfehlen wir die Freischaltung für das **Elektronische Postfach**. Neben dem elektronischen Empfang Ihrer Kontoauszüge erhalten Sie hierüber wichtige Informationen der Bank und Sie können über einen gesicherten Datenaustausch mit Ihrem Berater Informationen und auch Dokumente austauschen.

Wir bieten Ihnen außerdem auf unserer Homepage wie auch im Online-Banking eine Vielzahl an **Serviceaufträgen** an, über die Sie Ihre Anliegen - wie z. B. auch die Vereinbarung für das Online-Banking - einfach und bequem online erledigen können.

Ich habe einen Beratungstermin vereinbart. Findet der Termin statt?

In der Regel ja. Wir informieren unsere Mitarbeiter hinsichtlich aktueller Entwicklungen und geben ihnen Handlungsempfehlungen für den Umgang im Büro- und Filialalltag. Sollte es zu einer Terminverschiebung kommen, nimmt Ihr Berater rechtzeitig Kontakt zu Ihnen auf. Selbstverständlich können Sie einen persönlichen Beratungstermin auch telefonisch wahrnehmen.

Kann ich mich über Bargeld anstecken?

Aktuell gibt es nach Aussagen der Bundesbank und der EZB keine Hinweise darauf, dass das Virus über Münzgeld oder Geldscheine übertragen wird. Es wird empfohlen, auch im Umgang mit Banknoten und Münzen die gleichen Maßnahmen bezüglich der Handhygiene wie bei allen anderen Gegenständen des alltäglichen Gebrauchs anzuwenden. Alternativ empfiehlt sich die Nutzung bargeldloser bzw. kontaktloser Bezahlverfahren - zum Beispiel per Bank-, Kreditkarte oder Smartphone.

Ist die Bargeld-Versorgung sichergestellt?

Selbst wenn wir Geschäftsstellen schließen müssten, bleiben die Selbstbedienungsgeräte für Sie erreichbar. Zur Versorgung unserer Selbstbedienungsgeräte und Geschäftsstellen haben wir Vorsorge getroffen. Außerdem besteht die Möglichkeit, mit Ihrer girocard im Supermarkt (z.B. Lidl, Aldi, Netto, Rewe) kostenfrei ab einem Mindesteinkaufswert von 10 € (Aldi und Lidl nur 5 €) Beträge von bis zu 200 € (pro Tag) bar ausbezahlt zu bekommen.

Ist mein Ersparnis weiterhin sicher?

Ja. Weitere Informationen zur Einlagensicherung finden Sie hier auch auf unserer Homepage.

Welche Auswirkungen hat die aktuelle Lage auf meine Geldanlagen?

Wir haben Verständnis, dass sich Anleger auch Sorgen um ihr Vermögen machen. Aus unserer Sicht sind kurzfristige Verkäufe von Aktien und Fonds jedoch eine wohl zu überlegende Entscheidung. Durch die Kursrückgänge würden bei einem Verkauf in der Regel Verluste realisiert. Aus den Erfahrungen von ähnlichen Schwankungen der Vergangenheit wissen wir, dass sich die Kurse in der Regel langfristig wieder stabilisieren und frühere Stände erreichbar sein können.

Für Fondssparer sind Kursschwankungen sogar von Vorteil, da bei fallenden Kursen die Anteile am Fonds günstiger eingekauft werden können. Bestehende langfristige Sparpläne sollten Sie daher weiterlaufen lassen.

Wir empfehlen generell, auf panische Verkäufe zu verzichten und sich vor einer Entscheidung unbedingt beraten zu lassen und auch die Option von Käufen und Nachkäufen für bestehende Positionen zu prüfen.

Um jederzeit handlungsfähig zu sein, empfehlen wir Kunden mit einem Wertpapierdepot bei der Bank und/oder Union Investment sich für das Online-Brokerage anzumelden und auch das Union Depot im Online-Banking zu nutzen. Damit ist gewährleistet, dass Sie Ihre Wertpapieraufträge online selbst in Auftrag geben können. Wenden Sie sich hierfür an Ihren Berater, damit er für Sie die erforderlichen Formalitäten erledigt.