

URL: <http://www.swp.de/3762719>

Autor: SWP, 02.04.2016

## NACHGEFRAGT: Stirbt die Bank im Dorf?

Internet und Nullzinskrise fordern auch die Göppinger Volksbank heraus. Wir fragen nach beim Markt-Vorstand Hermann Sonnenschein.



Definiert Nähe zum Kunden heute anders: Volksbank- Vorstand Hermann Sonnenschein. Fotograf.

Welchen Herausforderungen muss sich eine Regionalbank stellen?

Große Herausforderungen sind das anhaltende Niedrigzinsniveau, das zu hohen Ertragsbelastungen führt, sowie die Digitalisierung in der Finanzdienstleistungsbranche, die sowohl das Kundenverhalten als auch den Wettbewerb massiv verändert. Wir müssen uns deshalb strategisch sinnvoll und kosteneffizient ausrichten, um wettbewerbsfähig zu bleiben und unser genossenschaftliches Geschäftsmodell zukunftsfähig zu entwickeln.

Was bedeutet das für Ihr Filialnetz?

Zwar steigt die Zahl der Transaktionen unserer Kunden, doch werden nur noch zehn Prozent über unsere Filialen abgewickelt, aber 90 Prozent im Internet und an Automaten. Es wird unausweichlich Anpassungen im Filialnetz geben. Zugleich wollen wir unser Beratungsangebot stärken.

Welche Filialen sind betroffen?

Konkrete Standortfragen sind noch nicht entschieden. Wir werden aber bei der Standortwahl auf eine ausgewogene Verteilung unserer Präsenz im Landkreis achten.

Wie wollen Sie dennoch auf dem Lande präsent sein?

Unsere Kunden werden uns uneingeschränkt erreichen können. Tatsache ist aber auch, dass sich Kundennähe angesichts der fortschreitenden technischen Entwicklung heute ein Stück weit anders definiert. Nähe ist nicht mehr nur die Entfernung zur nächsten Filiale. In größeren Geschäftsstellen haben wir mit mehr Personal auch mehr Möglichkeiten. Heute kaufen Landbewohner im nächstgrößeren Ort ein. Deshalb müssen auch wir dort sein, wohin sich die Menschen orientieren. An kleinen Standorten werden wir aber unser Selbstbedienungsangebot aufrecht erhalten und unsere telefonische Erreichbarkeit und Servicequalität mit einem eigenen Dialogcenter ausbauen.

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung

Copyright by SÜDWEST PRESSE Online-Dienste GmbH - Frauenstrasse 77 - 89073 Ulm