

CORONATALK ...

MIT DR. LUKAS KUHN

VORSTANDSMITGLIED DER
VOLKSBANK GÖPPINGEN EG

F+A



Die Corona-Pandemie stellt auch die Banken vor besondere Herausforderungen. Wir sprachen mit Dr. Lukas Kuhn über den aktuellen Stand. (sh)

Was bedeutet die Coronakrise für die Volksbank Göppingen?

Die Coronakrise ist für uns die Chance, unseren Mitgliedern und Kunden sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – sprich den Menschen in unserer Region – zu zeigen, dass wir für sie auch in schwierigen Zeiten da sind und adäquate Lösungen für sie vorhalten. Dabei geht es um Flexibilität und Schnelligkeit. Wir sind uns unserer Relevanz für das Funktionieren des Wirtschaftskreislaufes bewusst. Daher treffen wir täglich weitreichende Entscheidungen, die insbesondere zum Ziel haben, den Zahlungsverkehr sowie die Kreditversorgung unserer Mitglieder



und Kunden aufrechtzuhalten und gleichzeitig unsere Mitarbeiter(innen) sowie unsere Kunden bestmöglich zu schützen.

Wie reagieren Sie auf diese neuen Gegebenheiten?

Mit Bedachtsamkeit! Keine Panik und keine Hektik, sondern Fokussierung auf das Wesentliche. Wir haben frühzeitig unser bestehendes Notfallmanagementteam aktiviert und personell um wichtige Funktionsträger erweitert sowie eine Notfallorganisation umgesetzt. Damit wir unseren Kunden auch weiterhin in ausreichendem Maße die von ihnen benötigten Dienstleistungen anbieten können, hat unser Notfallmanagementteam bereits eine Vielzahl von Maßnahmen mit unterschiedlichster Stoßrichtung getroffen. Zum Schutz unserer Mitarbeiter(innen) und zum Erhalt der Handlungsfähigkeit haben wir die Teams räumlich getrennt bzw. arbeiten viele unserer Mitarbeiter bereits mobil von Zuhause aus. Aus dem gleichen Grund haben wir auch einen Teil der Geschäftsstellen geschlossen. Dadurch verfügen wir über Backup-Teams, die wir bedarfsgerecht einsetzen können. Unsere Geschäftsstellen, unser Kunden-DialogCenter, unsere Kreditabteilungen sowie unser Zahlungsverkehr sind Schlüsselfunktionen, die wir aufrechterhalten werden. Zur Bedienung der Nachfrage nach Liquiditätshilfen des Bundes

haben wir zur Beschleunigung der Prozesse eine „Kredit-Taskforce“ gebildet sowie neue Tools zur standardisierten Bearbeitung programmiert. In den zehn geöffneten Geschäftsstellen wurden zum Schutz der Mitarbeiter(innen) und Kunden Plexiglasabtrennung installiert. Grundsätzlich empfehlen wir den Kunden, verstärkt unser Online-Banking zu nutzen oder sich telefonisch an unser KundenDialogCenter zu wenden. Sehr viele unserer Services lassen sich dort einfach und unkompliziert abwickeln. Unsere Berater sind weiterhin, bei-

„WIR HABEN KURZFRISTIG UND UNBÜROKRATISCH EINE KOOPERATION MIT DER KREISSPARKASSE GÖPPINGEN INS LEBEN GERUFEN.“

spielsweise via Mail, für ihre Kunden erreichbar. Unsere Geldautomaten sind wie bisher überall zugänglich. Zudem haben wir kurzfristig und unbürokratisch eine Kooperation mit der Kreissparkasse Göppingen ins Leben gerufen, damit unsere Kunden auch an deren Automaten kostenlos abheben können und umgekehrt. So kann man jederzeit den näher gelegenen Automaten nutzen. Eine spürbare Erleichterung im Alltag. Folgende Botschaft ist uns generell wichtig: In diesen herausfordernden Zeiten können unsere Gewerbe- und



Firmenkunden sowie selbstverständlich auch unsere Privatkunden gänzlich auf unsere Unterstützung zählen.

Können Sie in der aktuellen Situation auf gesammelte Erfahrungen in ähnlichen Krisen der Vergangenheit zurückgreifen?

Nein, eine ähnliche Situation mit diesen globalen Auswirkungen hatten wir in der Vergangenheit noch nie zu bewältigen. Die Finanzkrise 2008 / 2009 war sicherlich für die Bankenbranche ebenfalls eine extreme Herausforderung, aber bezüglich ihrer Wirkungsketten deutlich eingeschränkter. Die Tragweite und Dauer der Coronakrise kann Stand heute noch niemand vorhersagen.

Wenn Sie in die Zukunft schauen, denken Sie, die Krise wird die Bankgeschäfte nachhaltig ändern?

Ich bin überzeugt davon, dass die Krise sowohl kunden- als auch bankseitig zu verändertem Verhalten führen wird. Die notwendige digitale Transformation hat sich bereits maßgeblich beschleunigt und das ist gut so. Bankseitig können

hier die zahlreichen Videokonferenzen der letzten Wochen angeführt werden, mit denen räumliche Distanzen überwunden und Effizienzen gewonnen wurden. Ebenso denke ich an die Weiterentwicklung fallabschießender Dienstleistungen mangels persönlicher Kontaktmöglichkeiten. Auch die Bereitschaft, „neue“ digitale Wege zu gehen, findet bei unserer Kundschaft eine immer breitere Basis. Wer einmal die Vorteile des Online-Bankings oder des kontaktlosen und mobilen Bezahlers kennengelernt hat, der will sie nicht mehr missen, davon bin ich überzeugt.

Wir – die Volksbank Göppingen – werden die vielfältigen Erkenntnisse aus dieser Krise nutzen, um uns als Regionalbank weiterzuentwickeln und um noch besser auf die nächste Krise – die wie auch immer geartet sein wird – vorbereitet zu sein.