

## **Zusammenlegung von sechs Geschäftsstellen mit Filialen in benachbarten Orten**

Die VR Bank Südpfalz hat ihr Zukunftsziel definiert: Gemeinsam mit und für die Kunden erfolgreich sein. Doch dazu gehört auch wirtschaftlicher Erfolg. Nur erfolgreiche Unternehmen können auch soziale Unternehmen sein, Arbeitsplätze schaffen bzw. erhalten und nur eine starke Bank kann zu ihren mittelständischen Kreditkunden auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten stehen. Unser Kerngeschäft ist und bleibt das Kundengeschäft im Gegensatz zu den Großbanken. Die gestiegenen Kundenansprüche, das veränderte Verbraucherverhalten sowie die demographische Entwicklung erfordern eine grundlegende Neuausrichtung. Strukturbedingt kann eine regionale Universalbank wie wir es sind im Preiskampf mit den Direktbanken und einigen Spezialbanken sowohl bei den Einlagen als auch bei der klassischen Wohnbaufinanzierung kaum mithalten. Die Präsenz vor Ort wird zwar von den Kunden gewünscht, jedoch möchte kaum noch jemand den Preis für diesen Mehrwert bezahlen. Die ständig steigende Nutzung des Internets und des elektronischen Zahlungsverkehrs führt zu einer immer geringeren Frequenz der Bankstellen. Eine Straffung des Geschäftsstellennetzes ist daher unumgänglich, denn der Kostenapparat einer sogenannten Flächenbank ist erheblich.

"Man mag uns zwar, findet uns gut - auch das was wir für die Region tun. - Aber wenn es darauf ankommt, beim Geschäftsabschluss, entscheidet die Kondition. Die Senkung der Verwaltungskosten bringt Spielraum bei den Konditionen und eine verbesserte Wettbewerbssituation.

Bis vor ca. 10 Jahren war der Ertrag einer Bank sehr eng mit der Präsenz vor Ort verbunden. Heute sieht das anders aus. Gerade die Banken, die keine oder nur wenige Geschäftsstellen unterhalten haben den größten wirtschaftlichen Erfolg. Kein Wunder - wer keine oder wenig Kosten hat kann billiger verkaufen.

Diese Banken betreiben in der Regel auch nicht das Firmenkundengeschäft. Die Margen im Kreditgeschäft sind durch den übersteigerten Konditionenwettbewerb und im Hinblick auf die erheblichen Kreditrisiken - unzureichend. Da kann man derzeit kein Geld verdienen. Sollen wir deshalb unsere Geschäftspolitik ändern und den gewerblichen Mittelstand auch nicht mehr mit Krediten versorgen? Nein, wir haben schließlich eine Verantwortung gegenüber der Region. Die Kundeneinlagen sind seit Jahren rückläufig. Das meiste Geld wandert zu den Direktbanken. Der Kampf um den Kunden tobt. Wir können und werden nicht weiter zuschauen wie Tag für Tag hohe Beträge abfließen. Seit Mitte 2005 fahren wir eine Abwehrstrategie. Wir bieten zum Teil sogar bessere Konditionen als Direktbanken. Das erhöht natürlich unseren Zinsaufwand. Die Zinsüberschüsse gehen ab 2006 merklich zurück.

Wir müssen, um weiter leistungs- und wettbewerbsfähig zu bleiben, Verwaltungskosten in erheblichem Maße einsparen. Der Verbraucher selbst schafft durch sein Verhalten neue Strukturen. Aber wenn es dann in kleinen Orten zu Geschäftsaufgaben von Bäcker, Metzger, Elektrohandel usw. kommt, gefällt ihm das wiederum nicht. So ist es nunmal auch im Bankgewerbe. Wir wissen, dass wir für diesen Schritt keinen Beifall ernten werden, es gibt jedoch keine gangbare andere Alternative. Wir werden etliche Kunden verärgern und einige auch verlieren. Wenn wir allerdings nicht handeln, werden wir tagtäglich viele Kunden verlieren, unsere Zukunft verspielen, und das nicht nur in den Orten, die nun leider betroffen sind. Das können wir nicht zulassen," so der Vorstandsvorsitzende Reinhold Schreck.

Der Kunde erwartet, dass sogenannte Routinegeschäfte bequem, kostengünstig und ohne großen Zeitaufwand erledigt werden können. Bei der Geldanlage/Finanzierung ist eine

individuelle, umfassende und kompetente Beratung wichtig. Diese Erwartungen kann die Bank nur durch eine Neuausrichtung erfüllen. "Wir reagieren auf die Anforderungen der Kunden, um Abwanderungen zu vermeiden. Die Verlagerung der qualifizierten Beratung auf übergeordnete, zentrale Stellen ermöglicht die notwendige Spezialisierung von Beratern auf einzelne Kundengruppen", informiert der Vorstand. Hohe Investitionen im Personal- und Sachaufwandsbereich sind die Folge. Diese müssen an anderer Stelle aufgefangen werden.

Nach sorgfältiger Analyse kamen die Gremien der VR Bank Südpfalz zu dem Ergebnis, die folgenden Geschäftsstellen zum 15. Mai 2006 zusammenzulegen:

<b>Filiale</b>	<b>Zusammenlegung mit Filiale</b>
Duttweiler	Lachen-Speyerdorf
Edesheim	Edenkoben
Lingenfeld	Germersheim
Neuburg	Hagenbach
Scheibhardt	Hagenbach
Minfeld	Kandel

In diesen Orten hat die Bank Marktanteile zwischen 5 % und 20 %.

Die zugeordneten Stellen liegen nur drei bis vier Kilometer entfernt und bieten dem Kunden ein erweitertes Leistungsspektrum. Aus Erfahrung weiß man, dass die größeren und technisch besser ausgestatteten Filialen die Kunden aus dem Nachbarort sehr gut betreuen und versorgen können. Sofern der Kunde es wünscht, kann die Kontoführung auch in jeder anderen Geschäftsstelle der Bank erfolgen.

Die praktische Umsetzung sowie die begleitenden Maßnahmen wurden in enger Absprache mit den zuständigen Vertretern bzw. Beiräten der Bank vor Ort durchgeführt. Die VR Bank wird sich auch weiterhin in vielfältiger Weise um ihre Kunden - insbesondere um die Älteren - in den betroffenen Orten kümmern. Derzeit prüft sie in den einzelnen Orten die Möglichkeit, einen begrenzten "Vor-Ort- Service" anzubieten.

Die VR Bank Südpfalz ist - gemessen an ihrer Bilanzsumme von 1.327 Mrd. Euro - die fünftgrößte Genossenschaftsbank in Rheinland-Pfalz und liegt bundesweit auf Platz 66. Sie macht diesen Schritt aus der Stärke heraus, um die Stärke auch weiterhin im Interesse der Kunden - insbesondere den mittelständischen - zu erhalten. Nach der Zusammenlegung ist die Bank mit 41 Geschäftsstellen und 2 SB-Stellen in Supermärkten weiterhin flächendeckend in der Südpfalz präsent.

In der persönlichen Beratung sieht die Bank nach wie vor die wichtigste Säule des Bankgeschäftes. "Mit unserer Neuausrichtung und der zentralen Bündelung von Servicegeschäften entlasten wir unsere Mitarbeiter von Routineaufgaben. Dadurch schaffen wir die notwendigen Freiräume für die aktive, individuelle Beratung und das persönliche Gespräch von Mensch zu Mensch", erklärt Vorstandsmitglied Dieter Zeiß. Die Geschäftsstellen mit kompetenten Beratern vor Ort sollen stärker als bisher Ankerpunkt für die persönliche Kundenbeziehung sein. Denn nur eine qualitativ hochwertige, individuelle

und diskrete Beratung ermöglicht den Kundenerfolg. Beratungstermine sind generell von 8.00 Uhr morgens bis 20:00 Uhr abends möglich.

100 % Kundenservice - auch außerhalb der Öffnungszeiten

Mit dem Ziel, mehr Freiräume für die intensive Kundenberatung und -betreuung zu schaffen, wurde an zentraler Stelle in Landau in der Arzheimer Straße das VR-KundenServiceCenter eingerichtet. Erreichbarkeit und Servicequalität sollen damit deutlich gesteigert werden. Mit Routine und entsprechender Qualität unterstützt das Team des VR-KundenServiceCenters die Mitarbeiter vor Ort und übernimmt alltägliche Bankgeschäfte rund um den Konto- und Wertpapierservice bis zu Auskünften und Terminvereinbarungen. Viele Fragen können direkt beantwortet werden, bei besonderen Anliegen wird der Kunde mit einem Spezialisten der Bank verbunden. Die Mitarbeiter im VR-KundenServiceCenter sind unabhängig von den Öffnungszeiten der Geschäftsstellen montags bis freitags durchgehend von 08:00 bis 20:00 Uhr telefonisch erreichbar.

Im Hinblick auf die Zukunft - auch zur Sicherung der jungen Kunden - hat die Bank erheblich in neue Vertriebswege investiert. Durch ihr "Multikanalkonzept" stehen dem Kunden mit einem Konto alle Möglichkeiten offen, seine Bankgeschäfte durchzuführen. Er muss sich nicht grundsätzlich für einen Weg entscheiden und kann von Fall zu Fall wählen, was ihm lieber ist: der persönliche Ansprechpartner vor Ort in einer Geschäftsstelle ganz in seiner Nähe, die nahezu permanente Verfügbarkeit über das Internet, die größere Flexibilität des Telefons oder die unkomplizierte Selbstbedienung am SB-Terminal an ausgewählten Standorten. Jeder Weg hat seine Berechtigung und seine Vorteile. Und die kann der Kunde situativ bestmöglich nutzen.

Vielseitiges Engagement für die Region

Die Bank ist sich ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den Menschen in der Region bewusst. Dies stellte sie auch mit der Erhöhung ihres Stiftungskapitals am Jahresende um 250.000 Euro auf jetzt 750.000 Euro unter Beweis. Mit 131.000 Euro an Spenden und Sponsoringbeiträgen hat die Bank 2005 Vereinen und Institutionen in ihrem Geschäftsgebiet finanziell "unter die Arme gegriffen". Das umfangreiche regionale Vereins- und Kultursponsoring soll in allen Orten ihres Geschäftsgebietes - auch ohne räumliche Präsenz - fortgesetzt werden. Dies kann sie aber nur, wenn die Grundlage hierfür erhalten bleibt, und das sind Geschäfte mit ihren Kunden. Die meisten anderen Finanzanbieter tun dies nicht.

Während es bei anderen Banken Stellenschließungen und Massenentlassungen gibt, braucht bei der VR Bank Südpfalz kein Mitarbeiter Angst um seinen Arbeitsplatz zu haben.