

FN-Interview: Die Vorstandsvorsitzenden der Volksbank Main-Tauber und der Sparkasse Tauberfranken äußern sich zur Pandemie und ihren immensen Herausforderungen

„Auch in Krisenzeiten für die Kunden da“

Von Sabine Holroyd

Odenwald-Tauber. Die Corona-Krise stellt die ganze Welt vor bisher ungeahnte Herausforderungen. Auch die Banken und Sparkassen befinden sich in einer Art „Stresstest“. Wir befragten den Vorstandsvorsitzenden der Sparkasse Tauberfranken, Peter Vogel, und den Vorstandsvorsitzenden der Volksbank Main-Tauber, Michael Schneider, wie sie persönlich und geschäftlich der Pandemie begegnen.

Herr Schneider, Herr Vogel, wie geht es Ihnen momentan?

Michael Schneider: Mir geht es ausgesprochen gut. Zum einen bin ich gesundheitlich wohllauf, zum anderen stelle ich fest, dass unsere Kolleginnen und Kollegen in diesen bewegten Tagen besonnen, pragmatisch und hochmotiviert einen hervorragenden Job im Dienste unserer Kunden machen – das erfüllt mich mit Stolz. Oberhaupt stelle ich fest, dass die Menschen in unserer Region erfreulicherweise vorbildlich und ausgesprochen rational mit der derzeitigen Situation umgehen.

Peter Vogel: Mir persönlich geht es auch gut. Meine Familie und ich sind gesund. Zu Hause läuft bei unseren vier Kindern Home-Schooling – mit toller Unterstützung meiner Frau. In der Sparkasse freue ich mich über das außerordentliche Engagement meiner Kolleginnen und Kollegen, die in dieser besonders herausfordernden Zeit Besonders für unsere Kunden leisten.

Wie lange sind Ihre Arbeitstage zur Zeit?

Vogel: Unverändert lang. Es finden zwar keine repräsentativen Termine und kaum noch Sitzungen beziehungsweise Konferenzen mit persönlicher Präsenz statt. Dafür sind die zu organisierenden Themen rund um Corona natürlich sehr aufwendig.

Schneider: Im Grunde sind die Arbeitstage in dieser Ausnahmesituation ähnlich lang wie zuvor, nämlich zehn bis zwölf Stunden. Allerdings mit komplett unterschiedlichem Ablauf und natürlich anderen Inhalten. Ein wesentlicher Bestandteil des Tagesablaufs sind mittlerweile Telefonkonferenzen, die in Zeiten des Kontaktverbots intern wie extern das Kommunikationsmittel der Stunde sind und die sprichwörtlich zu jeder Tages- und Nachtzeit – auch am Wochenende – stattfinden, um mit der enormen Dynamik der Entwicklungen Schritt halten zu können.

Wie reagieren Sie in Ihrem Haus auf den verstärkten Informationsbedarf Ihrer Kunden?

Schneider: Wir haben uns bewusst dafür entschieden, unsere Filialpräsenz auch in diesen Tagen in vollem Umfang aufrecht zu erhalten. Daran wird sich auf jeden Fall bis Ende März nichts ändern. Was wir beobachten, ist aber, dass die Frequenz in den Filialen drastisch zurückgeht. Das kommt sicherlich daher, dass die Menschen das Distanzangebot erfreulicherweise sehr ernst nehmen. Zum anderen nutzen unsere Kunden jetzt vermehrt alternative Möglichkeiten, um mit uns in Kontakt zu treten. Das begrüßen wir ausdrücklich.

Sollte sich dieser Trend fortsetzen, werden wir darüber nachdenken, unsere Ressourcen entsprechend neu zu ordnen und den Präsenzschatz anzupassen. Das würden wir natürlich rechtzeitig kommunizieren. Was allgemeine organisatorische Themen wie Erreichbarkeit, Filialöffnungen, Online-Banking und Ähnliches angeht, nutzen wir die gesamte Bandbreite unserer digitalen Kommunikationskanäle, um unsere Kunden möglichst in „Echtheit“ auf dem Laufenden zu halten.

Auch die umfassend geschulten Expertenteams unseres Kundenservice-Centers stehen bei Fragen von Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr telefonisch und über WhatsApp schnell und kompetent zur Verfügung. Ich muss aber zugeben, dass

bei spezifischen Fragestellungen, wie aktuell im Zusammenhang mit Förder- und Kreditprogrammen, ein gewisser Zeitverzug momentan nicht zu vermeiden ist.

Vogel: Wir Menschen lieben die Routine, das Gewohnte – eben einen geordneten Ablauf der Dinge. Eine massive Veränderung unserer gewohnten Organisation des täglichen Lebens ist sofort mit Unsicherheit verbunden. Dieser Umstand ist nun in einer massiven Art und Weise eingetreten, die wir uns vor drei Wochen noch nicht vorstellen konnten. Somit sind dieser Tage Kommunikation und Information die für die erfolgreiche Bewältigung dieser Krise entscheidenden Faktoren. Und somit sind wir uns der besonderen Verantwortung als Sparkasse in der Region bewusst. Wir haben die bestehenden Kommunikationskanäle sofort ausgebaut. Dabei wurde gerade unser Kundenservicecenter personell aufgestockt, um die steigende Anzahl der Telefonanrufe in einem angemessenen Zeitrahmen annehmen zu können. Dies konnte nur gelingen, weil wir ein tolles Mitarbeiter-Team haben, das dieses schnelle Umschalten erst ermöglichte. Besonders loben möchte ich hier unsere Auszubildenden, die maßgeblich unser Team im Kundencenter unterstützen. Dies geschieht mit einer hohen Qualität.

Aber auch alle anderen Kanäle wie Chat und E-Mail wurden personell sowie auch technisch ausgebaut. Die Geschwindigkeit, mit der das erfolgt, macht mich stolz auf mein Team. Auf unserer Homepage in unserer Internet-Filiale finden sich täglich aktuelle Infos zum Thema Corona – sowohl für Privat- als auch für Firmenkunden.

Was belastet Ihre Kunden momentan am meisten?

Vogel: Das ist die Sorge, dass die Möglichkeit an Bargeld zu kommen, eingeschränkt wird. So haben wir in den ersten Tagen der Krise durchaus höhere Bargeldverfügungen feststellen können. Mit der anhaltenden Krise und auch aufgrund der fundierten und nachhaltigen Informationen und Aufklärung unserer Kunden durch unsere Mitarbeiter hat sich diese Situation beruhigt. Die Menschen nehmen wahr, dass unsere Geldautomaten rund um die Uhr einsatzbereit sind und Auszahlungen jederzeit möglich sind.

Auch haben die letzten Tage gezeigt, dass es durchaus gefährlich ist, höhere Bargeldbestände zu Hause aufzubewahren. Bundesweit kam es hier schon zu Betrugsversuchen. In unserer Region haben die Menschen aber besonders reagiert und unseren Informationen vertraut. Daher ist hier zum Glück kein Kunde der Sparkasse Tauberfranken betroffen.

Bei unseren Firmenkunden bereitet die eingebrochene Auftragslage in vielen Branchen große Sorge. Extrem ist es zum Beispiel im Bereich der Gastronomie und Hotellerie – hier sind Umsatzauffälle bis zu 100 Prozent an der Tagesordnung. Aber auch andere Branchen haben mit Umsatzeinbrüchen, unterbrochenen Lieferketten und der Organisation des eigenen Geschäftsbetriebs zu kämpfen. Viele Unternehmer kümmern sich wie wir aktuell verstärkt darum, ihren Geschäftsbetrieb aufrecht zu erhalten und gleichzeitig ihre Mitarbeiter bestmöglich zu schützen.

Besonders dramatisch für unsere Kunden ist der ungewisse Blick in die Zukunft. Wann und wie können wir in eine Art Normalzustand oder zumindest eine stabilere und planbare Phase zurückkommen? Hierzu muss die Politik sicherlich in erster Linie die Gesundheit der Bevölkerung mit der höchsten Priorität schützen, aber natürlich auch die Auswirkungen auf die Wirtschaft beachten.

Schneider: Alle dient natürlich die Sorge um die eigene Gesundheit und die seiner Lieben. Zudem kommen jetzt zunehmend Fragen auf, was die finanzielle Situation von Privatkunden in Zeiten von drohender Kurzarbeit angeht. Unsere Gewerbe- und Firmenkunden beschäftigen haupt-



Der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Tauberfranken, Peter Vogel (links), und der Vorstandsvorsitzende der Volksbank Main-Tauber, Michael Schneider, sehen ihre Häuser auch in Krisenzeiten gut aufgestellt.



Der Vorstandsvorsitzende der Volksbank Main-Tauber, Michael Schneider, sehen ihre Häuser auch in Krisenzeiten gut aufgestellt.

sächlich die Sorge in Bezug auf die zeitliche Dauer und die wirtschaftlichen Auswirkungen dieser Krise auf ihr Unternehmen und ihre Angestellten.

Wie sieht Ihr Notfallkonzept aus?

Schneider: Durch besonnenes, pragmatisches und zielgerichtetes Vorgehen ist es uns bisher trotz widriger Rahmenbedingungen gelungen, den Bankbetrieb ohne nennenswerte Einschränkungen aufrecht zu erhalten. Insoweit haben unsere Notfallkonzepte ausgezeichnet funktioniert. Für eine Regionalbank ist es schon äußerst anspruchsvoll, angesichts der aktuellen Konstellation an ihrem Dienstleistungsangebot festzuhalten – gerade, wenn weder die Mitarbeiter untereinander noch die Kunden mit den Mitarbeitern direkt in Kontakt treten sollen.

Aber hier bewährt sich die Fülle an Möglichkeiten, die uns heute auf den digitalen Kanälen zur Verfügung stehen – und auch die bereits erwähnte Telefonkonferenz. Natürlich sind wir auch vorbereitet, wenn die Politik noch weitergehende Einschränkungen beschließen sollte. An unsere Grenzen stoßen wir erst dann, wenn die Technik nicht mehr funktionieren sollte. Auch dafür haben wir Pläne – aber einen Pandemiefall in diesem noch nie dagewesenen Ausmaß kann man vorher nur sehr bedingt proben.

Allgemein gilt: Im Krisenfall zeigt sich, dass ein kühler Kopf, gute Teamarbeit, Entscheidungsfreude und klare Kommunikation die beste Wirkung entfalten.

Vogel: Ein Notfallkonzept muss aus meiner Sicht immer den Gegebenheiten angepasst sein, immer einen Schritt voraus sein und muss auch sofort in die Umsetzung gehen können. Daher haben wir einen Krisenstab eingerichtet, der sich regelmäßig – mindestens aber zweimal pro Woche – auch situativ austauscht und konkrete Maßnahmen verabredet.

Natürlich findet dieser Austausch dieser Tage im Rahmen einer Telefonkonferenz statt. Dadurch sind wir immer „einen Schritt voraus“, das heißt wir sind immer auf eine weitere Verschärfung der notwendigen Maßnahmen vorbereitet. So sind zum Beispiel alle systemrelevanten Positionen in unserem Haus mit Home-Office ausgestattet. Das bedeutet, dass wir schon Stand heute die Sparkasse Tauberfranken vollständig aus dem Home-Office heraus steuern könnten. Das geht von der Abwicklung interner Abläufe bis hin zu Sicherstellung der Funktionsfähigkeit unserer Geldautomaten.

Wir haben innerhalb kürzester Zeit wirksame Maßnahmen ergriffen, um die Hygienevorschriften einzuhalten und haben wirksame Schutzmaßnahmen für unsere Mitarbeiter und Kunden in den Filialen umgesetzt (Spuckschutz, Trassierbänder, Bodenmarkierungen, etc.). Wir haben durch die rechtzeitige Schließung kleinerer Filialen das Verbreitungsrisiko von Corona minimiert und gleichzeitig dafür gesorgt, dass diese Mitarbeiter auch an anderer Stelle sinnvoll unterstützen können, zum Beispiel in unserem Servicecenter oder auch im Firmenkundenbereich.

Wie sicher sind die Einlagen auf Tages- und Festgeld- sowie Girokonten?

Vogel: Gerade in solchen Tagen wie diesen sind die Sparkassen und Volksbanken ein Garant für Sicherheit. Ich erinnere mich noch gut an die damaligen Zuwächse von Geldern von fremden Instituten. Die Sparkassenfinanzgruppe – und gerade die Sparkasse Tauberfranken – genießt hier ein hohes Maß an Vertrauen ihrer Kunden. Und dieses Vertrauen ist auch gerechtfertigt.

Gelder, die sich auf unseren Konten und im übrigen auch auf den Konten anderer Banken in Deutschland befinden, sind sicher. Ich glaube auch, dass das – anders als in der Finanzkrise 2008 – nicht das zentrale Thema dieser Krise ist. Hier gilt es für unser Land zunächst eine humanitäre Krise von bisher unvorstellbarem Ausmaß abzuwenden.

Wir haben in unseren Nachbarländern gesehen, was eine nicht rechtzeitige Reaktion für verheerende Folgen hat. Ich sehe uns als systemrelevantes Kreditinstitut und auch unser Land hier gut aufgestellt. Natürlich wird auch unsere Wirtschaft nachhaltige Schäden davontragen. Aber wir sind ein gesundes Land, eine gesunde Region und eine gesunde Sparkasse Tauberfranken – wir werden das wieder aufholen können. Aber dies wird voraussichtlich länger dauern als nach der Finanzmarktcrise 2008.

Schneider: Das ist einer der wenigen Punkte, den ich auch in diesen, von allgemeiner Unsicherheit geprägten Tagen klar und eindeutig beantworten kann: An der hohen, vielfach bewährten Sicherheit der Einlagen unserer Kunden hat sich nichts geändert.

Banken und Sparkassen spielen eine zentrale Rolle bei der Krisenbewältigung. Sind die Hüden der Bürokratie bei der Umsetzung der Hilfskredite Ihrer Meinung nach

niedrig genug für eine schnelle Hilfe? Oder ist da noch „Luft nach oben“?

Schneider: Das können wir noch nicht abschließend sagen. Soviel ist aber sicher: Die Aufsichtsbehörden und das politisch administrative System haben zumindest schnell und mit dem klaren Ziel reagiert, uns Banken vor Ort zu entlasten. Wie die Praxis bei der Umsetzung der Hilfskredite tatsächlich aussehen wird, fangen wir derzeit erst an zu erkennen. Vieles ist hier noch im Fluss und ändert sich von Tag zu Tag. Positiv ist für uns und unsere Kunden, dass heute tatsächlich Dinge möglich sind, die vor einigen Wochen noch völlig undenkbar waren. Eines lässt sich jetzt schon feststellen: Sowohl die Höhe als auch die Anzahl der bereits jetzt angelaufenen Hilfskredite für unsere Kunden sind beeindruckend.

Vogel: In erster Linie geht es für uns jetzt darum, im Gespräch mit unseren Kunden individuell zu erarbeiten, wie den Auswirkungen der Corona-Krise entgegengetreten werden kann. Für kleine Unternehmen können dabei die Soforthilfen des Bundes und der Länder eine erste schnelle Hilfe sein, die direkt von unseren Kunden beantragt werden können. Bei der Vergabe der Hilfskredite bemühen sowohl die Förderinstitute als auch wir als Sparkasse uns, die eingehenden Anfragen möglichst pragmatisch zu bearbeiten. Dennoch erfordert jede Anfrage eine Kreditvergabeprüfung, die sich zu einem Großteil auch aus den regulatorischen Anforderungen an uns ergibt.

Welche Rolle spielt die KfW? Sie hat ja bereits ihre bestehenden Programme für Liquiditätshilfen ausgeweitet.

Vogel: Das umfangreiche Hilfsprogramm für Unternehmenskredite der KfW, ergänzt um weitere Programme der L-Bank hier bei uns in Baden-Württemberg, bieten uns gute Möglichkeiten, unsere Kunden in dieser schwierigen Zeit zu unterstützen. Insbesondere die Haftungs-freistellungen von bis zu 90 Prozent erleichtern uns die Entscheidung, einen Kredit zu vergeben.

Schneider: Die Politik sieht für die KfW eine sehr zentrale Rolle bei der Krisenbewältigung vor. Auch hier wurde ausgesprochen schnell, zum Teil sprichwörtlich „über Nacht“, reagiert und entschieden. Natürlich kann aber auch die KfW nicht zaubern. Auch ihre Kapazitäten sind endlich. Daher bemühen sich derzeit alle Beteiligten – durchaus auch mit unvollkommenen Prozessen

und unvollständigen Informationen – für die Menschen und Unternehmen der Region das Beste zu ermöglichen und schnell und unbürokratisch Hilfe zu leisten. Der politische Wille – und auch die klare Entscheidung – zu Liquiditätshilfen ist also zweifellos vorhanden. Aber: Wer wie schnell und unter welchen konkreten Bedingungen den Hilfberechtigten gegenüber eine Zusage geben und dann auch eine Auszahlung veranlassen kann, steht noch nicht in der notwendigen Klarheit fest. Wir sind dennoch zuversichtlich und setzen alles daran, möglichst vielen Kunden zeitnah weiterhelfen zu können.

Was raten Sie einem ganz normalen Bürger, der zum Beispiel sein Haus oder sein Auto abbezahlen muss, nun aber in die Kurzarbeit oder gar Arbeitslosigkeit gerutscht ist? Welche Möglichkeiten hat er?

Schneider: Die Möglichkeiten und Angebote der Hilfe, die Bund, Land und teilweise auch Kommunen entwickeln, sind vielfältig, und die Situation jedes Einzelnen ist je nach Lebenssituation unterschiedlich. Kurz gesagt: Es kommt darauf an. Deshalb bieten wir hier gerne konkrete Unterstützung und individuelle Beratung an. Am einfachsten können unsere Kunden direkt über unsere Homepage einen Telefontermin vereinbaren. Wir sehen es als unsere Verantwortung und unseren Auftrag an, gerade auch in Krisensituationen für unsere Kunden erreichbar zu sein und ihnen beizustehen. Wir bitten auch unsere Kunden darum, sich in dieser Krise fit zu machen und am Ball zu bleiben. Das heißt konkret Girocards und Kreditkarten zu bestellen, sofern noch nicht vorhanden, und die bei uns hinterlegten Erreichbarkeitsdaten zu überprüfen.

Auch das Online-Banking oder die Benutzung unserer App kann gerade in dieser Zeit vieler erleichtern. Denn auch diese Krise wirkt wie ein Katalysator auf die Entwicklung insofern, dass sich gerade sowohl das Zahlungsverhalten als auch die Kommunikationswege unserer Kunden rasant verändern.

Vogel: Zu allererst: Ruhe bewahren und umsichtig verhalten. Wir als Sparkasse sind eine Bank aus der Region für die Region. Wir werden alles tun, um unseren Kunden zu helfen, gut durch diese Krise zu kommen. Natürlich gestaltet sich jeder Fall anders, darum hier mein Appell an unsere betroffenen Kunden: „Sprechen Sie mit uns – kommen Sie auf Ihre Berater zu.“

Wir werden Lösungen finden.

BILDER: SPARKASSE/HORST BERNHARD