

Redemanuskript

Eva Wunsch-Weber, Vorstandsvorsitzende der Frankfurter Volksbank

Oliver Klink, Vorstandsvorsitzender der Taunus Sparkasse

Pressekonferenz am 3. September 2019

Es gilt das gesprochene Wort.

Oliver Klink

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich begrüße Sie alle sehr herzlich im Namen der Taunus Sparkasse und der Frankfurter Volksbank zu einem ungewöhnlichen Pressegespräch.

Ungewöhnlich ist zum einen, dass hier und heute zwei Bankenvertreter gemeinsame Sache machen, die Sie als Wettbewerber kennen – und die ganz bestimmt auch künftig miteinander konkurrieren werden.

Ungewöhnlich ist zum anderen, dass es hier in unseren Räumen so gar nicht nach Sparkasse und Volksbank aussieht...

Wir sind in einem Labor – in dieser improvisierten Messe haben wir in den vergangenen Wochen unser Modell eines gemeinsamen FinanzPunktes getestet und anfassbar gemacht. Aufsichtsgremien, Führungskräfte und viele Kolleginnen und Kollegen waren hier.

Ungewöhnlich ist zum Dritten, dass es hier ganz schön voll ist.

Ich freue mich sehr, dass wir Sie hier zu Gast haben – dass Sie so großes Interesse zeigen und so zahlreich erschienen sind.

In diesem Sinne darf ich jetzt das Wort an Eva Wunsch-Weber abgeben.

Eva Wunsch-Weber

Auch im Namen der Frankfurter Volksbank darf ich Sie herzlich begrüßen. Ich freue mich, Ihnen heute unser gemeinsam gedachtes und erarbeitetes Konzept „FinanzPunkt“ vorzustellen. Unser Modell ist – ich glaube, das darf man sagen – mutig und

zukunftsorientiert. Denn erstmalig haben mit unseren beiden Instituten eine Sparkasse und eine Volksbank eine flächendeckende Kooperation vereinbart. Über alle Grenzen der tradierten Säulen des Bankwesens hinweg.

Unsere beiden Häuser sind regional geprägte Institute – und in erster Linie sind wir natürlich Wettbewerber. Doch wir sehen für uns auch eine gemeinsame Verantwortung für die Region und die Menschen, anders vielleicht, als ausländische Banken oder FinTechs, die hierzulande aktiv, aber ohne regionale Verwurzelung tätig sind. Und in diesem Verantwortungsbewusstsein ist das Konzept der FinanzPunkte entstanden. Ein Konzept, mit dem wir auf das veränderte Kundenverhalten reagieren.

Was meine ich damit?

Alle Banken beobachten seit längerem eine sinkende Kundenfrequenz in ihren Geschäftsstellen. Das gilt für die Taunus Sparkasse und auch für uns, die Frankfurter Volksbank. Viele unserer Kunden nutzen mittlerweile intensiv die Angebote unserer Multikanalstrategie und tätigen ihre Geldgeschäfte telefonisch, per Smartphone-App oder vom heimischen PC aus. Und das ist gut so, denn es zeigt, dass wir für unsere Kunden attraktive Zugänge geschaffen haben, die ihren Bedürfnissen entsprechen.

Aber es gibt nach wie vor auch nicht wenige Kunden, die lieber persönlich zu uns kommen und den direkten Kontakt in den Filialen schätzen. Kunden, die bei Fragen aller Art unkompliziert vorbeikommen und einen vertrauten Berater sprechen möchten. Und für einen weiteren, noch größeren Teil der Kunden hat es einen beachtlichen Wert zu wissen, dass wir jederzeit für sie da sind, auch wenn sie unsere Filiale vielleicht nicht jede Woche aufsuchen.

Als Fintech oder Direktbank würde ich *auch* behaupten, die Filiale ist tot, es lebe der Chat-Bot oder der automatisierte Customer-Service am Telefon. Als zwei Banken mit zusammen mehreren Jahrhunderten an Erfahrung vor Ort, im Dialog mit den Kunden, wissen wir: Das stimmt so nicht. Die Menschen kommen nach wie vor gerne zu uns. Denn fest steht: Echtes Vertrauen lässt sich nur zwischen Menschen herstellen.

Unsere Kunden haben uns also vor eine gar nicht so leichte Aufgabe gestellt. Wir müssen eine Antwort finden auf die seit Jahren zu beobachtende sinkende Kundenfrequenz – und zugleich die weiterhin hohe Wertschätzung der Filialen berücksichtigen. Und dann ist da noch die kleine Erschwernis der Nullzinspolitik der EZB für die Profitabilität dieser Stellen.

Da besondere Herausforderungen bekanntlich besondere Lösungen erfordern, haben wir gemeinsam und partnerschaftlich mit der Taunus Sparkasse die Entscheidung getroffen, ganz neu zu denken und einen Weg zu gehen, der im deutschen Bankenwesen in dieser Form bislang beispiellos ist.

Oliver Klink

Auch wir bei der Taunus Sparkasse haben im Vorstand, mit unserem Verwaltungsrat, aber auch mit Führungskräften und Personalvertretern immer wieder diskutiert, wie wir diese Herausforderung meistern können.

Auch wir wollten nicht dem üblichen Reflex folgen, die Geschäftsstellen einfach irgendwann zu schließen.

Die Kernfrage war: Wie können wir insbesondere in kleineren Geschäftsstellen auch künftig das richtige Kundenerlebnis bieten?

Da sitzt mir jemand gegenüber, hört zu, versteht mich und löst mein Problem. Im modernen Jargon würde man von einer positiven Customer Experience sprechen.

Das zu gewährleisten, ist eh nicht leicht. Es wird dann echt schwierig, wenn eine solche kleinere Geschäftsstelle aus Sicht der Mitarbeiter kein attraktiver Arbeitsplatz mehr ist – weil am Tag schlicht nicht genug los ist und – viel zu häufig – nur noch Einzelkämpfer anstelle eingespielter Teams vor Ort sind.

Das wollten wir schlicht nicht akzeptieren. Schnell haben wir in der Frankfurter Volksbank und Eva Wunsch-Weber jemanden gefunden, die genau so denkt.

Unsere Lösung mit gemeinsamen FinanzPunkten würde man wohl neudeutsch als ein „Share-a-Bank“-Prinzip bezeichnen.

Wir reden von bisher knapp 50 Geschäftsstellen an vergleichbaren Standorten, die sich künftig einen Standort teilen. Wir teilen damit die wesentlichen Fix-Kosten und Investitionen.

Der Kunde gewinnt. Die Mitarbeiter gewinnen. Die Region gewinnt. Das ist also eine Win-Win-Win-Situation, oder?

Und wir als Banken springen halt mal über unseren Schatten – und heraus kommt eine gute gemeinsame Initiative.

Eva Wunsch Weber

Was meinen wir genau, wenn wir von FinanzPunkten sprechen?

FinanzPunkte sind insgesamt 26 gemeinsam von Taunus Sparkasse und Frankfurter Volksbank betriebene Geschäftsstellen im Main-Taunus- und Hochtaunuskreis. An 17 dieser Standorte werden künftig Service- und Beratungsleistungen an jeweils unterschiedlichen, aber festen Tagen in der Woche für die Kunden angeboten. In den modernen und barrierefrei gestalteten FinanzPunkten sind im Regelfall an zwei Tagen Mitarbeiter des einen und an zwei Tagen Mitarbeiter des anderen Geldinstitutes vor Ort. Wer an welchen Tagen für seine Kunden da ist, wird durch ein Lichtkonzept – mal rot, mal blau – weithin sichtbar sein.

An den anderen neun der insgesamt 26 Standorte entsteht eine umfassende Selbstbedienungs-Infrastruktur mit Geldautomaten und SB-Terminals, die den Kunden beider Institute kostenlos zur Verfügung steht.

Mit diesem innovativen „Share-a-Bank-Konzept“ nutzen – erstmals in Deutschland – eine Sparkasse und eine Volksbank großflächig gemeinsame Infrastruktur, auch für Beratung. Wir sichern damit nicht nur unsere Präsenz im Main-Taunus- und Hochtaunuskreis, sondern beide Institute weiten sie sogar aus. Eine Liste der Standorte finden Sie in Ihrer Pressemappe und natürlich auch auf unserer neuen FinanzPunkt-Website.

Im Herbst werden wir mit dem Umbau der ersten Geschäftsstelle in Bad Soden-Neuenhain beginnen. Weitere Geschäftsstellen folgen dann zeitnah in den nachfolgenden Monaten. Bis Ende des Jahres 2019 rechnen wir mit der Inbetriebnahme von zehn FinanzPunkten. Bis spätestens Ende 2021 erwarten wir, dass alle bis heute definierten Standorte umgebaut sind und Kundengeschäft betreiben. An welchen Standorten die ersten FinanzPunkte entstehen, können Sie ebenfalls der Pressemappe sowie unserer Website entnehmen.

Meine Damen und Herren, sicherlich werden Sie sich auch für die Themen Datenschutz und Diskretion interessieren. Auch hierfür ist selbstverständlich gesorgt: Durch die strikt getrennte zeitliche Präsenz der Bankberater in den FinanzPunkten ist sichergestellt, dass Bankgeheimnis und Datenschutz in vollem Umfang gewährleistet bleiben. Eine komplett getrennte IT-Infrastruktur – also Fiducia & GAD auf der einen Seite und Finanz Informatik auf der anderen – sorgt für den notwendigen Schutz von Kundendaten.

Wir werden gemeinsam in den kommenden drei Jahren bis zu 5 Millionen Euro in die Umsetzung dieses zukunftsweisenden Projektes investieren. Schon daraus können Sie

erkennen: Wir sind überzeugt davon, dass dies ein Ansatz ist, der sich dauerhaft rechnet. Denn die Synergieeffekte übersteigen auf Sicht die Projektkosten bei weitem – und das bei einer gestiegenen Anzahl modernisierter Standorte.

Nur der guten Ordnung halber ergänze ich auch noch: Selbstverständlich sind wir vorab mit unserem Konzept auf die zuständigen Regulierungsbehörden zugegangen – es gibt dort keinerlei Vorbehalte.

Meine Damen und Herren, Taunus Sparkasse und Frankfurter Volksbank geben mit diesem Modell eine mutige und innovative Antwort auf die aktuellen Herausforderungen unserer Branche. Mit den FinanzPunkten machen wir unseren Kunden gemeinsam ein neues Angebot und bleiben zugleich als Wettbewerber dort präsent, wo sie zu Hause sind.

Oliver Klink

Sehr geehrte Damen und Herren,

bevor wir nun gleich mit Ihnen in die Diskussion einsteigen, lassen Sie mich kurz zusammenfassen:

Wir haben in den letzten noch nicht einmal vier Monaten eine völlig neue und wirklich weitreichende strategische Zusammenarbeit in der Fläche zwischen der Taunus Sparkasse und der Frankfurter Volksbank aus der Taufe gehoben.

Wir haben diese Initiative selbstverständlich mit Kunden, Unternehmern aus der Region, Vertretern der Politik und natürlich auch unseren Kolleginnen und Kollegen und deren Interessenvertretern diskutiert – und deren Anregungen mit in das Konzept der FinanzPunkte integriert.

Trotz des anspruchsvollen Zeitplans haben wir auch entsprechende Marktforschung betrieben – und auch hier sind wir auf breite Zustimmung zu unserer Initiative getroffen.

Und wir machen in diesem Tempo weiter und werden sehr zeitnah live gehen.

Denn wir sind überzeugt, dass wir mit tradierten Antworten die neuen Kundenwünsche nicht mehr bedienen können. Mit der breit angelegten Initiative FinanzPunkt, beschreiten wir – so ungewöhnlich das klingt – echtes Neuland in der deutschen Bankenlandschaft. Und das tut noch nicht einmal weh.

Wir tun das, weil wir überzeugt sind, dass Geschäftsstellen zu einer echten Multikanalstrategie gehören – aber keiner hat gesagt, dass diese Stellen exklusiv betrieben werden müssen.

Kunden wollen heute Apps, Online- und Telefonbanking.

Aber dann auch noch Beratung vor Ort und das persönliche Gespräch anbieten zu können, ist ein Wettbewerbsvorteil, den wir nicht kampflos aufgeben werden!

Anders als die Online-Konkurrenten glauben machen wollen, legen weiterhin viele Kunden großen Wert auf den Kontakt zu gut ausgebildeten Beraterinnen und Beratern.

Das Prinzip des „Share a Bank“ ist unsere gemeinsame Antwort auf die neue Konsum- und Dienstleistungskultur des 21. Jahrhunderts. Eine strategische Initiative, die dieser Konsum- und Dienstleistungskultur folgt.

Car-Sharing, Co-Working-Spaces – Share a Bank.

Wir wollen unsere Zukunft selber gestalten und nicht gestaltet werden.

Zwei wachstumsstarke und profitable Geldinstitute – Sie kennen unsere Zahlen – kooperieren auf der Kostenseite und bleiben Wettbewerber auf der Ertragsseite.

FinanzPunkte sind ökonomisch richtig und wirtschaftlich sinnvoll. Sie sind zudem ein Signal an unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, dass wir auch weiterhin attraktive Angebote machen.

Ich darf mich auch im Namen von Frau Wunsch-Weber erstens herzlich für Ihr Kommen und das Interesse bedanken. Zweitens freuen wir uns jetzt, wie meine Kollegin Astrid Völxen bereits eingangs gesagt hat, auf Ihre Fragen und eine intensive Diskussion, denen dann ein kleiner Imbiss in unserer provisorischen Messe folgen soll, bei dem wir gerne weiter diskutieren und alle Details klären können.