

17. Dezember 2018, 18:27 Uhr

17. Dezember 2018, 18:27 Uhr Update: 24. Dezember 2018, 03:33 Uhr

## Die Volksbank im Unterland schließt fünf kleine Filialen

**Brackenheim** Die Genossenschaftsbank wandelt fünf kleine Standorte im Unterland in Selbstbedienungs-Filialen um. Grund ist der Trend zum Online-Banking. Der telefonische Service soll dagegen ausgebaut werden.

Von Jürgen Paul



Die Volksbank im Unterland (VBU) reagiert auf das veränderte Kundenverhalten und strukturiert ihr Filialnetz um. Das genossenschaftliche Institut wandelt seine Geschäftsstellen in Cleebronn, Brackenheim-Hausen, Brackenheim-Meimsheim, Pfaffenhofen und Schwaigern-Stetten zum 1. Juli 2019 in Selbstbedienungsfilialen um. Das teilte die VBU am heutigen Montag der *Heilbronner Stimme* mit.



Die Volksbank im Unterland verzeichnet in den großen Standorten wie hier in Brackenheim noch immer eine gute Kundenfrequenz.

Foto: Archiv/Veigel

### Nur rund fünf Kontakte pro Stunde und pro Mitarbeiter

"Die Kundenfrequenz an diesen Standorten hat immer weiter nachgelassen", begründet VBU-Vorstandschef Siegfried Seitz den Schritt. Länger Untersuchungen im Frühjahr hätten ergeben, dass es in diesen Kleinstfilialen nur zwischen 4,1 und 5,2 Kundenkontakte pro Stunde und Mitarbeiter gegeben habe - zu wenig, um einen rentablen Betrieb aufrechtzuerhalten.

Die Digitalisierung führe dazu, dass immer mehr Kunden einfache Bankgeschäfte wie Überweisungen oder Daueraufträge online erledigten, sagt Seitz. Dies gelte mitnichten nur für die jüngere Generation. "Die höchsten Zuwachsraten im Onlinebanking stellen wir bei den über 60-Jährigen fest", ergänzt VBU-Vorstandsmitglied Jochen Hermann. So habe sich der Anteil der VBU-Kunden, die das Online-Banking nutzen, von 17 Prozent im Jahr 2017 auf heute 32 Prozent fast verdoppelt. "Wir unterscheiden deshalb nicht mehr zwischen jungen und alten Kunden, sondern zwischen digitalen und analogen Nutzern", erläutert Hermann.

### **Größere Geschäftsstellen sind besser frequentiert**

Als zweiten Trend stellen die VBU-Vorstände fest, dass die Kunden ihre Bankgeschäfte eher in den größeren Geschäftsstellen wie Brackenheim, Lauffen oder Leingarten erledigen. "Dort finden sie ausreichend Parkplätze und haben Einkaufsmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe", sagt Seitz. Auch diese Entwicklung unterfüttern die Banker mit Zahlen: "Heute kommen bereits 60 Prozent der Kunden der Kleinstfilialen in unsere Hauptstellen", berichtet Hermann.



Kleinstfilialen suchen die Kunden nur noch selten auf. Darauf reagiert die Bank jetzt.

Die Versorgung mit Bargeld und Kontoauszugsdruckern an den fünf betroffenen Standorten bleibe gewährleistet, versichert die VBU. Künftig decke man das Geschäftsgebiet mit neun Filialen und 15 Selbstbedienungs-Stellen weiterhin gut ab", sagt Hermann. Die fünf betroffenen Mitarbeiter der Kleinstfilialen kommen in anderen Geschäftsstellen zum Einsatz oder gehen in Altersteilzeit.

### **Neue Angebote wie Videoberatung und Chats kommen**

Parallel zu den Veränderungen im Filialnetz baut die VBU ihr telefonische Kundenservice-Center aus. Derzeit sind 16 Mitarbeiter in diesem Center tätig, das als eigene Geschäftsstelle in Schwaigern angesiedelt ist. Künftig sollen sich 20 Mitarbeiter telefonisch um die Service-Wünsche der Kunden kümmern. Im Frühjahr 2019 will die VBU zudem neue Formate wie Videoberatung und Chats anbieten. "Wir müssen unsere Investitionen in die Bereiche lenken, die von den Kunden nachgefragt werden", sagt Seitz.

Wirtschaftlich stehe die VBU gut da, "aber wir leiden natürlich auch unter der Niedrigzinsphase", räumt der Vorstandschef ein. Mit dem jetzt verkündeten Schritt sieht sich das Institut aber gut aufgestellt, um die Herausforderungen in der schwierigen Branche zu meistern.

Die 1865 gegründete **Volksbank im Unterland (VBU)**, die 2016 mit der Volksbank Brackenheim-Güglingen fusioniert hat, ist künftig mit neun Geschäftsstellen und 15 SB-Stellen im südwestlichen Landkreis tätig. Die VBU beschäftigt aktuell rund 250 Mitarbeiter, die Bilanzsumme lag Ende 2017 bei 1,345 Milliarden Euro. Die Mitgliederzahl der Genossenschaftsbank betrug Ende vergangenen Jahres 37.610.

**Sie haben Fragen?** Gerne helfen wir Ihnen weiter. Schreiben Sie uns eine Mail oder rufen Sie an:

**Mail** [zeitung@stimme.de](mailto:zeitung@stimme.de) **Telefon** 07131 615-615

---