

Zu Gast

... bei Herrn Ulrich Stock,
dem Vorstandsvorsitzenden
der VR Bank Bamberg.



liche Kombination aus regionaler und digitaler Nähe zu unseren Mitgliedern und Kunden. Eben diese Mischung wird auch heute am meisten genutzt. Der eine tendiert zum persönlichen Service, der andere möchte eher digital agieren, aber jeder wie er mag. Somit versuchen wir den Anforderungen von rund 60.000 Kunden in der Region gerecht zu werden. Fakt ist, dass das Filialnetz als solches bestehen bleibt, aber aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen ständig in Bewegung ist. Banken werden als solches immer präsent für die Kunden bleiben.

Wie wird die Umstellung von den älteren Jahrgängen aufgefasst und wie wirken Ihre Projekte eventuellen Ängsten seitens Ihrer Kunden entgegen?

Durch eine offene und Zielgruppen gerichtete Kommunikation wirken wir den Sorgen unserer Kunden entgegen. D.h. wir setzen uns mit ihnen zusammen und versuchen für sie individuelle Lösungen zu finden. Wer also langjähriger Kunde bei uns ist, aber wegen einer anstehenden Filialschließung keine Bankgeschäfte mehr erledigen kann, kann über unsere digitalen Kanäle wie Online-Banking, Banking-App oder per Telefon oder ganz neu jetzt per Video in unseren Video-Geschäftsstellen in Leesten und Stadelhofen mit uns in Kontakt treten. Durch die neue Art des Bankings kann der Kunde mit seiner Bank weiterhin in Verbindung bleiben ohne sein bisheriges Verhalten extrem ändern zu müssen. Man hat nach wie vor den Kontaktpunkt Bank vor Ort, spricht mit einem Berater jedoch per Video.

Von Menschenhand verrichtete Arbeit wird durch die der Computer ersetzt, handfeste Geldscheine durch digitale Beträge – Denken Sie, dass diese revolutionäre Maßnahme bald Wirklichkeit wird?

Es wird definitiv, wie heute auch schon, eine Mischung aus beidem bleiben. Die Bargeldzahlung wird etwas abnehmen, wohingegen sich das Mobile Payment, also die Zahlung via Handy sicherlich ausweitet und etabliert. Bei etwaigen Änderungen hin zum bargeldlosen Zahlen sind wir als Bank übrigens wieder nur die Reaktion auf die Wünsche unserer Kundschaft. Für uns ist Geld die Basis unseres Arbeitens, egal ob es Buchgeld oder Bargeld ist. Ich sehe in der Digitalisierung allerdings eine Chance: Die Mitarbeiterstruktur wird sich sicherlich verändern - auch im spezifischen Vertriebsbereich, wie der Altersvorsorge oder Baufinanzierung. Aber der Vertrieb von Banken wird im Kerngeschäft nach wie vor in den Filialen mit Menschen stattfinden.

BETONGOLD

Herr Stock, was gefällt Ihnen am BETONGOLD-Journal?

In dem Journal findet man eine tolle Übersicht über alle möglichen Neuigkeiten aus dem Immobiliensektor. Das ansprechende Format mit regionalen Inhalten finde ich besonders spannend.

Anzeige

Die Welt ist seit Jahrzehnten im Umbruch und Grund dafür ist unsere ununterbrochen fortschrittliche Denkweise. Inwiefern diese zukunftsorientierte Umrüstung auch vor Finanzbranche keinen Halt macht, haben wir für Sie herausgefunden. BETONGOLD war für ein Interview zum Thema Banking der Zukunft zu Gast bei Herrn Ulrich Stock, dem Vorstandsvorsitzenden der VR Bank Bamberg.

Im Jahr 1994 hat der Unternehmer Bill Gates folgenden Satz geäußert: „Banking ist notwendig, Banken sind es nicht.“ Herr Stock, wie stehen Sie zu dieser These?

Ich glaube, dass Banking auf Vertrauen basiert und eben dieses Vertrauen fehlt den meisten Menschen heutzutage im Hinblick auf die Datensicherheit bei Nichtbanken. Deswegen bin ich eher nicht seiner Meinung. Aber sicherlich haben sich die Banken seit Jahren schon dem digitalen Bankgeschäft angepasst. Auch aus volkswirtschaftlicher Sicht ist die Mittlerrolle, die eine Bank einnimmt, nicht wegzudenken. Schließlich profitiert beispielsweise auch unser deutscher Mittelstand aus den vielen regionalen Banken, die an sich genau so funktionieren, wie der Mittelstand selbst. In Stadelhofen oder Leesten beispielsweise findet man seit Jahresbeginn ein Musterbeispiel für das Banking der Zukunft.

Wie können die Menschen Ihre Bankinggeschäfte dort bei der VR Bank regeln?

Beide Orte sind Schauplatz unseres Feldversuches im Bereich Videoservice geworden. Unseren Kunden, die ihre Bankgeschäfte nicht von Zuhause erledigen können, wollen wir mit unserem Videoservice vor Ort die Anlaufstelle Bank als solche erhalten. Diesen Versuch wollen wir wagen, weil unsere langjährigen Kunden nach wie vor unseren Service genießen sollen. Und gleichermaßen wollen wir, dass auch die jungen Leute die regionalen Banken gerne nutzen. Insofern investieren wir als genossenschaftliche Gruppe in viele moderne Anwendungen.

Ist der Videoservice also die Zukunft des Bankings?

Die Videolösung, wie sie in beiden Ortschaften zu finden ist, ist definitiv eher eine Übergangslösung um den Technikaversionen einen Anlaufpunkt zu geben. Auf lange Sicht hin versuchen wir möglichst alle Kommunikationswege barrierefrei miteinander zu vernetzen um den Kunden, egal welchen Service er braucht und welchen Weg er wählt, bestmöglich zu betreuen.

Wie können Ihre Kunden in der heutigen Zeit den Kontakt zur VR Bank aufbauen?

Als Kunde können Sie mit uns heutzutage einerseits persönlich, sprich über direkte Berater in der Filiale, kommunizieren, aber andererseits auch via Telefon, Email, Fax, Internet, per App oder eben auch Video kommunizieren. Selbstverständlich ist auch der Postweg als Kommunikationsweg nach wie vor möglich.

Herr Stock, bitte geben Sie uns einen kleinen Einblick in die aktuellen Pilotprojekte. Wie schafft es die VR Bank Bamberg in der Region der Herausforderung „Banking der Zukunft“ gerecht zu werden?

Neben der Geschwindigkeit ist die Bequemlichkeit der Kerntreiber für digitale Veränderungen und dieser Herausforderung stellen wir uns gerne in einer geeigneten Mischung. Beispielsweise kann über unser digitales Mitgliedernetzwerk jeder VR Bank-Kunde unsere Bank durch seine Meinung beeinflussen, wie bei der Vergabe von Spendenmitteln oder auch bei Produktentwicklungen. Diese Co-Creation-Thematik liegt absolut im Trend.

Wenn wir von heute an fünf Jahre in die Zukunft blicken: Wie sieht dann ein Besuch bei der VR Bank Bamberg aus. Wird es die Bank als begehbare Institution bald nicht mehr geben?

Letztendlich entscheiden die Kunden durch Ihr Nutzungsverhalten selbst. Als Bank suchen wir immer eine bestmög-