



Die beiden Vorstandssprecher der neuen Volksbank Darmstadt Mainz – Matthias Martiné (l.) und Uwe Abel – standen dieser Zeitung Rede und Antwort. Foto: Lukas Görlach

Wohin steuert die Volksbank?

Nach Fusion von Mainz und Darmstadt-Südhessen: Chefs Abel und Martiné über die Zukunft des Geldinstituts

MAINZ/DARMSTADT. Nach der rechtlichen und der technischen Fusion ist der Zusammenschluss von Mainzer Volksbank und Volksbank Darmstadt-Südhessen nun vollendet. Wo steuert die neue Volksbank Darmstadt Mainz hin? Wir sprachen mit den Vorstandschefs Uwe Abel und Matthias Martiné - über die Zukunft des Filialnetzes, über Kontogebühren, den Einsatz Künstlicher Intelligenz im Kundengeschäft und Sparzinsen.

Herr Abel, Herr Martiné, warum überhaupt die Fusion? Für die Vorgängerinstitute lief es ja nicht schlecht.

Martiné: Die Kunden werden zu Recht anspruchsvoller, diesem Anspruch wollen wir genügen. Wir wollen uns insbesondere im Beratungsgeschäft stärker auf einzelne Kundengruppen spezialisieren. Wir

INTERVIEW

bauen im privaten Kundengeschäft etwa die Vorsorgeberatung, die Wertpapierberatung und die Generationenberatung aus. Gerade Nachlassthemata werden immer wichtiger.

Abel: Der Zusammenschluss ermöglicht uns aber auch, noch stärker in die digitale Transformation zu investieren. Die dazu notwendigen Investitionen können wir gemeinsam besser stemmen. Ein zweiter Punkt sind Fachkräfte. Wir werden wegen der demografischen Entwicklung in den nächsten acht Jahren rund 400 Mitarbeiter verlieren. Die zu ersetzen durch Neuzugänge und Automatisierung, ist eigentlich unmöglich. Die Fusion ermöglicht uns, Synergien zu heben. Und dann brauchen wir nicht mehr 400, sondern nur rund 200 neue Leute. Wir suchen Personal in fast allen Bereichen der Bank.

Dünnen Sie Ihr Filialnetz jetzt aus?

Martiné: Wir haben keine Pläne, im Filialnetz Rückbauten vorzunehmen. Das gilt auch für SB-Stellen mit Geldautomaten. Wir sehen keine Notwen-

digkeit dafür. Auch weil wir genug Kunden haben, die die Filialen weiterhin häufig nutzen. Wir haben eine rege Nachfrage nach Beratung, insbesondere zur privaten Altersvorsorge und zur Wertpapieranlage.

Abel: Angesichts der demografischen Entwicklung und der Entwicklung bei der gesetzlichen Rentenversicherung sollte man möglichst früh eine private Altersvorsorge aufbauen. Und das können Sie, diese Prognose wage ich, nicht rein online im Internet machen. Dazu braucht es eine persönliche Beratung durch Menschen.

Martiné: Die Beratung wird weiterhin dezentral in der jeweiligen Region bleiben. Das ist unser Geschäftsmodell. Wenn beispielsweise ein Mainzer Berater mit Mainzer Kunden über Baufinanzierung spricht, dann kennt er sich dort aus. Und das ist ein großer Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden. Die digitalen Dienste werden wir weiter ausbauen. Aber nicht, weil wir die Kundinnen und Kunden in Richtung Digitalisierung zwingen wollen. Wenn ein Kunde heute in die Filiale kommt und seine Überweisung abgibt, dann ist das völlig in Ordnung. Wir bieten das an. Wir beobachten aber zugleich, dass immer mehr Kunden Servicedienstleistungen online nutzen wollen.

Wird das Filialnetz in dieser Form noch länger Bestand haben, als viele denken?

Abel: Das wäre auch meine Prognose. Wir wollen derzeit am Filialnetz nicht rütteln. Und zwar nicht nur, weil das ein Fusionsversprechen war, sondern auch, weil es richtig und wichtig ist, an den Standorten mit personenbesetzten Filialen zu bleiben. Darüber hinaus sind wir eine Genossenschaftsbank. Wir sind daher nicht dazu verdammt, Aktionären immer höhere Gewinne zu versprechen. Sondern wir versprechen unseren Eigentümern, den Mitgliedern, eine verlässliche Geschäftspolitik, die sehr wohl auskömmliche Gewinne benötigt, aber nicht dem Postulat der

Gewinnmaximierung unterliegt.

Martiné: Mehr als 40 Prozent unserer Kunden sind keine Online-Kunden. Das heißt: Sie entscheiden sich für unser sogenanntes Komfort-Konto, weil sie auch den Filialservice in Anspruch nehmen wollen. Einen Trend, dass eine relevante Anzahl von Kunden in den großen Beratungsthemen ausschließlich online agieren wird - bis zum Vertragsabschluss -, sehe ich nicht. Unser Geschäftsmodell wird noch lange auf persönlichem Kontakt basieren.

Wie sieht es mit Künstlicher Intelligenz (KI) aus? Wird sie künftig im Kundendialog noch wesentlich stärker genutzt? Sprechen wir irgendwann einmal nur noch mit Maschinen?

Martiné: Das erwarte ich nicht. Derzeit gibt es bei uns wie auch bei anderen Unternehmen einen virtuellen Chat-Agenten, der auf Fragen etwa zum Konto Auskünfte gibt. Das ist ein zusätzlicher Service, um

„
Wir wollen derzeit am Filialnetz nicht rütteln.“

Uwe Abel, Vorstandssprecher der Volksbank Darmstadt Mainz

„
Wir haben unseren Kundinnen und Kunden immer attraktive Konditionen geboten.“

Matthias Martiné, Vorstandssprecher der Volksbank Darmstadt Mainz

die Navigation auf unserer Homepage leichter zu machen. Künftig wird es sicher noch mehr Angebote dieser Art geben. Aber im direkten Kundengeschäft werden wir in absehbarer Zeit die KI nur wenig verwenden. Hier wird der persönliche Kontakt nach wie vor die entscheidende Rolle spielen.

Abel: KI wird uns vor allem bei der Abwicklung interner Prozesse helfen, weil wir in Zukunft nicht mehr genügend Mitarbeiter haben. Der Kunde wird das aber nicht spüren. Die Beratung wird auf lange Sicht weiterhin am Tisch mit der Beraterin, mit dem Berater erfolgen.

Kommen wir zu den Kontoführungsgebühren. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen sind klassische Girokonten - also keine reinen Online-Konten -, die im Jahr mehr als 60 Euro kosten, zu teuer. In unserer großen Analyse der Girokonten der Regionalbanken schneiden Sie zwar recht gut ab, liegen aber über 60 Euro...

Abel: Bei einer fairen Beurteilung muss aber auch betrachtet werden: Welche Klaviatur des Bankgeschäftes steht überhaupt dahinter? Wie stark ist zum Beispiel das Filialnetz ausgeprägt? Es gibt Banken, die rein von der grünen Wiese aus agieren. Dass dies eine andere Kostenstruktur ist, liegt doch wohl auf der Hand. Auch unter den Regionalbanken gibt es große Unterschiede.

Martiné: Unser Preis kann im Wettbewerb bestehen. Der Preis steht dafür, dass wir in der Fläche so umfangreich vertreten sind, während manche Wettbewerber sich aus der Fläche zurückziehen oder noch nie auch nur annähernd in diesem Umfang vertreten waren. Und solange die Kunden diese Regionalität wollen, bieten wir sie gerne an.

Thema Festgeld und Tagesgeld: Warum hat es so lange gedauert, bis viele Banken die Erhöhung der Leitzinsen an die Kunden weitergegeben haben?

Martiné: Ja, es hat schon ein bisschen gedauert. Aber wir ha-

ben unseren Kundinnen und Kunden immer attraktive Konditionen geboten. Am Anfang haben wir dabei verstärkt auf das Wertpapiergeschäft gesetzt. Dabei geht es nicht um Aktien, sondern um etwas, das es über Jahre praktisch nicht mehr gab für den Privatkunden: Anleihen wie Inhaberschuldverschreibungen, Bundesanleihen oder Schuldtitel der DZ Bank. Von Anfang an gab es hier gute Zinsen von drei, vier Prozent und aufwärts.

Abel: Die Banken im Euro-Raum hatten acht Jahre lang mit der Nullzinspolitik der EZB zu kämpfen, die in Wahrheit eine Negativzinspolitik war. Die bisherige Mainzer Volksbank hat die ersten sechs Jahre davon damit verbracht, diese betriebswirtschaftlich hohen Lasten zu tragen, auch für die Kunden. Erst nach sechs Jahren haben wir damit begonnen, die Diskussion anzustoßen über die Weitergabe von Negativzinsen. Und haben es dann auch in einigen Fällen in Absprache mit dem Kunden getan, ganz oben bei institutionellen Anlegern und bei anderen Großanlegern. Wir haben also sehr lange die Negativzinsen nicht an die Kunden weitergegeben. Die steigenden Leitzinsen haben wir dagegen viel schneller an die Kunden weitergereicht. Und wir haben im Festgeld-Bereich Anlagen, insbesondere in den Laufzeiten ab zwölf Monaten, die eine deutliche Drei vor dem Komma haben. Wir brauchen uns damit am Markt nicht zu verstecken. Diese Angebote werden von unseren Kundinnen und Kunden sehr stark genutzt.

Für Tagesgeld gibt es bei den meisten Regionalbanken nach wie vor kaum Zinsen, auch bei Ihnen. Warum wird Tagesgeld unattraktiv gemacht?

Abel: Weil die Banken ein Interesse daran haben, das Geld für eine längere Zeit, also verbindlich und verlässlich, in der Bilanz zu haben.

Das Interview führte Ralf Heidenreich.