

Ziel: Junge Kunden halten

Volksbank-»Netzwerker« hilft bei vielfältigen Anliegen und vermittelt Genossenschaftswerte

Gießen (kw). Ein knallgrünes Sofa, Aufputsch-Brause in Dosen und eine Schale Gummibärchen: Vergleichsweise unkonventionell wirkt seit neuestem eine Ecke der Volksbank-Filiale in der Goethestraße. In diesem Ambiente hilft ein »Netzwerker« beispielsweise bei der Suche nach Wohnungen, Praktikumsplätzen oder Band-Proberäumen. Das neue Angebot soll vor allem jüngere Menschen ansprechen. Denn die kehren der Volksbank allzu oft den Rücken, wenn nach ihrer Ausbildung erstmals Kontoführungsgebühren fällig werden, das erläutert Volksbank-Vorstand Dr. Lars Witteck im Gespräch mit der Gießener Allgemeinen Zeitung.

»Früher war es – zum Beispiel auf dem Dorf – normal, dass man zu seiner Bank vor Ort ging und dort auch Anteile zeichnete. Heute muss man den genossenschaftlichen Gedanken erklären«, sagt Witteck. Zwar gehe es noch bergauf. Die Volksbank Mittelhessen hat 192 000 Mitglieder und strebt 200 000 an. Doch »wir haben Verluste durch Todesfälle, und letztes Jahr sah es vorübergehend erstmals nach einem Minus aus«. Wenig Anlass zur Sorge gebe eigentlich auch die Entwicklung bei den Privatkunden: Ihre Zahl gehe in den letzten Monaten ebenfalls nach oben und betrage derzeit 340 000.

Doch jüngere Kunden entschieden sich leider häufig für den Wechsel zu einer Online-Direktbank, zum einen wegen der Gebühren, zum anderen, wenn sie die Region für eine Weile verlassen, etwa zum Studium. Etliche von ihnen kehrten vielleicht irgendwann zurück, sagt Witteck, doch: »Wir wollen schon vorher emotionale Kontaktpunkte setzen, damit es erst gar nicht so weit kommt.«

Die Idee für den »Netzwerker« sei bei einer Samstagsveranstaltung mit 180 Kunden entstanden. »So weit wir wissen, hat so etwas noch keiner versucht.« Der 23-jährige Bankkaufmann Jonas Thorn soll Ansprechpartner und Vermittler bei vielfältigen Problemen sein, »ähnlich wie ein Concierge in einem richtig guten Hotel«, so Witteck. »Wir als größte regionale Bank haben ein Netzwerk von Partnern im Rücken. Das wollen wir zur Verfügung stellen.« Das Angebot stehe nur Kunden offen. Wer es in Anspruch nimmt, sollte auch Mitglied werden.

»Wir brauchen Mitglieder, um unser Prinzip aufrechtzuerhalten. Wir arbeiten mit dem Kapital der Leute. Je mehr Menschen das sind, desto stärker ist das Netzwerk, das uns trägt«, unterstreicht Witteck. Schließlich habe man auch etwas von seinen Anteilen.



Jonas Thorn – hier mit Vorstandssprecher Lars Witteck – ist Ansprechpartner etwa bei der Suche nach einer Wohnung oder einem Sportverein. (Foto: kw)

Nämlich eine Dividende und verschiedene Vorteile.

In den Augen der Volksbank ist der »Kümmerner« Ausdruck der genossenschaftlichen Werte nach dem Motto »was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele«. Ziel aller Aktivitäten sei weder reine Gewinnmaximierung noch die Zufriedenheit von Großaktionären, sondern der Nutzen der Mitglieder

und das Wohlergehen der Region. Das neue Angebot führe die Bemühungen um mehr Nähe zum Kunden fort, die mit der legeren Kleiderordnung begonnen hat.

Mit solchen Neuerungen »versuchen wir, die Kunden auch zu überraschen«, sagt Verena Waldschmidt, Filialleiterin in der Goethestraße. Einige Interessenten habe er schon in den ersten Tagen beraten, berichtet Jonas Thorn: Ein Kunde suchte eine Wohnung. Eine Familie, die neu in Gießen ist, fragte nach Fußballvereinen.

Wenn Gebühren Kunden abschrecken: Warum senkt oder streicht die Volksbank sie nicht einfach? Nur so lasse sich eine benannte Filiale in jeder Gemeinde Mittelhessens finanzieren, erklärt Witteck. Zugleich »bieten auch wir Telefon-, Internet- und Videobanking an«. Ein vorübergehender Ortswechsel müsse daher kein Grund sein, die Bank zu verlassen.

Die neuen technischen Möglichkeiten nutzen im Übrigen nicht nur Jüngere: »Unsere älteste Kundin in diesem Bereich ist 81.«

Testphase bis Jahresende

Wie gut der »Netzwerker« ankommt, wird zunächst bis Ende des Jahres erprobt. »Wenn es richtig gut klappt, machen wir das auch in Marburg und Friedberg«, kündigt Witteck an. »Wenn nicht, probieren wir etwas anderes aus, das sich mit wenig Aufwand umsetzen lässt.« Zu erreichen ist Jonas Thorn zu den Geschäftszeiten in der Innenstadt-Filiale sowie per E-Mail unter dernetzwerker@vb-mittelhessen.de.