

Kooperationen

Gemeinsame Geldautomaten funktionieren

Von Stephan Meiser ■ Im digitalen Zeitalter verändert sich vieles: Bankgeschäfte werden immer häufiger bequem per Smartphone und App oder per PC mittels Home-Banking von unterwegs oder von zu Hause aus erledigt. Dabei ist es der Sparkasse Neuss jedoch nach wie vor wichtig, auch denjenigen Menschen, die kein Internet nutzen oder für die der Weg in die Filiale beschwerlich ist, einen einfachen und persönlichen Kontakt zu ermöglichen.

Telefonservice auch an Sonn- und Feiertagen

Für sie bietet das größte Kreditinstitut im Rhein-Kreis Neuss seit einigen Jahren einen ganz besonderen Service, nämlich das mit eigenen und qualifizierten Mitarbeitern besetzte Mediale Kundencenter. Dort ist die Sparkasse jeden Tag telefonisch erreichbar und die Mitarbeiter können für die Kunden bis auf Bargeldverfügungen nahezu alle Serviceleistungen erledigen, für die man früher in eine Geschäftsstelle gehen musste. Die Formulierung „jeden Tag“ ist dabei übrigens tatsächlich wörtlich gemeint, denn die Sparkasse ist nicht nur montags bis samstags jeweils in der Zeit von 7 Uhr bis 22 Uhr telefonisch erreichbar, sondern sogar sonntags und an Feiertagen von 9 bis 17 Uhr – also selbst an Tagen wie Weihnachten und Silvester.

Alleine im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017 konnte auf diese Weise bei insgesamt mehr als 220 000 Anrufen direkt und einfach geholfen werden – Tendenz weiter steigend. Bleibt also das heikle und aktuell wieder viel diskutierte Thema „Bargeld“ – gerade für die Kauf- und Konsumgewohnheiten der Deutschen das nach wie vor beliebteste Zahlungsmittel. Doch die Bargeldlogistik ist in den letzten Jahren zu

einer immer teureren Dienstleistung geworden – vor allem für Ortsbanken, die diesen Service auch außerhalb von Städten und Ballungsräumen anbieten wollen.

Kostentreiber sind dabei nicht nur die gestiegenen Aufwendungen für die Technik und die Sicherheit der Automaten (erinnert sei in diesem Kontext an die bundesweit hohe Zahl von Geldautomatensprengungen), sondern auch regulatorische Vorgaben wie zum Beispiel die verschärfte „Bargeldprüfverordnung“ innerhalb der Europäischen Union.

Kooperation mit der VR Bank

Als Teampartner ihrer Kunden hat die Sparkasse Neuss deswegen auch über ungewöhnliche Ansätze nachgedacht, mit denen die beliebte dezentrale Bargeldversorgung vor Ort im Interesse der Menschen aufrecht erhalten werden kann – mit Erfolg: Seit Oktober 2017 beziehungsweise Januar 2018 gibt es an zwei Standorten eine Kooperation mit der VR Bank Monheim in Sachen Bargeldversorgung. Dafür wurden



Stephan Meiser, Direktor, Sparkasse Neuss

zwei Standorte ausgewählt, die mit Blick auf die Infrastruktur, Bevölkerungszahl und die Verfügungsgewohnheiten der Kunden beider Kreditinstitute vergleichbar sind.

Einfache und faire Kostenteilung

So funktioniert die Lösung in der Praxis:

- Am Standort im Ortsteil Uedsheim betreibt die Sparkasse Neuss den Geldautomaten und erlaubt Kunden der VR Bank eine kostenfreie Nutzung.
- Am Standort Stürzelberg ist es genau umgekehrt: Hier ist die VR Bank die Betreiberin und Kunden der Sparkasse Neuss können den Automaten kostenlos nutzen.
- So trägt die Sparkasse Neuss die Kosten für das Gerät in Uedesheim und die VR Bank für ihr Gerät in Stürzelberg.

Im Ergebnis entspricht dieser Ansatz aufgrund der Vergleichbarkeit beider Standorte und nach den bisherigen Erfahrungen einer einfachen und fairen Kostenteilung – eine klassische „Win-Win“-Situation mit Vorteilen für alle Beteiligten.

Wirtschaftlichkeit verbessert

Die Kooperation verbessert die Wirtschaftlichkeit der SB-Standorte für beide Häuser, ohne dass der gewohnte Bargeldservice für die Menschen vor Ort eingeschränkt werden musste. Auch bei den Kunden ist Zufriedenheit hoch. Geschätzt wird vor allem die Vereinbarkeit von Kundenorientierung und betriebswirtschaftlicher Optimierung. Möglicherweise könnte dies ein Ansatz mit Signalwirkung sein, über den Rhein-Kreis Neuss hinaus.