



► **Den Kunden abholen** Banken warten nicht mehr darauf, dass Kunden von allein zu ihnen finden. Immer häufiger machen sie sich selbst auf den Weg. Der fünfte Teil der FTD-Serie stellt neue Konzepte vor – und ein altbewährtes

Geld auf Rädern

Die Commerzbank und die Berliner Volksbank gehen neuerdings mit mobilen Filialen auf Kundenfang. Doch so neu ist die Idee nicht. In Ostfriesland fährt der Sparkassenbus bereits seit 40 Jahren

JARKA KUBSOVA, LEER

In Burlage, mitten in Ostfriesland, wo sich die Wiesen im Westen wie ein grüner Teppich Richtung Holland strecken, hält Bernd Blessin Ausschau nach einer Mistforke. Mistforke senkrecht in den Vorgarten gerammt, bedeutet außerplanmäßiger Halt mit Hausbesuch. Heute ist keine zu sehen, also steuert der Bankberater seinen klobigen Mercedes-Bus an die vorgesehene Haltestelle. Mit „Sparkassen-Service überall“ ist sie ausgeschildert. Dutzende solcher Haltestellen gibt es quer durch Ostfriesland. Staunen rufen sie wohl aber nur bei Touristen hervor.

Denn was sich anhört wie eine Marketingoffensive, ist im Grund solider Sparkassenservice auf ostfriesisch – und zwar mit Tradition. Seit 1967 gibt es die fahrende Filiale bereits. Weil die vielen Minidörfer zwischen den Landkreisen Wittmund, Leer und Aurich zu klein für eine Geschäftsstelle sind, entstand einst die Idee mit der Busversorgung, Absprachen zu Hausbesuchen mittels besonderer Erkennungszeichen wie einer Mistforke gehören nach so vielen Jahren schon mal dazu.

So viel Vertrautheit werden sich jüngere Projekte wie etwa die knallgelben Trucks der Commerzbank oder der „ZasterLaster“ der Berliner Volksbank erst noch erarbeiten müssen. Bundesweit gehen die fahrenden Filialen neuerdings so auf Kundenfang, Ziele sind etwa Volksfeste, Sportveranstaltungen oder Konzerte.

Doch zu einfach darf man sich die Kundengewinnung nicht vorstellen, so viel können die mobilen Banken von ihrem altertümlichen Vorläufer aus Ostfriesland lernen. Zwar versorgt der Sparkassenbus einen festen Stamm von rund 200 Kunden, aber die Nachwuchsprobleme machen dem Projekt allmählich zu schaffen. „Höchstens



Mission in Ostfriesland: Es sind vor allem Senioren, die den mobilen Sparkassenbus nutzen, der von Bernd Blessin gesteuert wird

fünf Prozent meiner Kunden sind zwischen 30 und 40“, sagt der mobile Sparkassenchef Blessin, „der Rest sind Senioren.“ Zwei sind vergangenes Jahr gestorben, hinzugekommen ist kein einziger. „Die jungen Leute nutzen dann doch lieber das Internet“, räumt auch Carsten Mohr ein, Marketingleiter der Sparkasse Leer-Wittmund, zu der die Bus-Geschäftsstelle gehört.

Immerhin sind die Kunden treu. So wie ein über 80-jähriger Kunde aus Hatzum. Auch wenn Blessin lang vor seiner Zeit in der Ortschaft ankommt, der Mann in dem blauen Arbeitskittel, der alten Militärmütze und den Holzclots an den Füßen wartet bereits geduldig. Wenn für ihn am hinteren Ende des sieben-

Meter langen Busses die Tür zum gemütlich beheizten Warte- und Schalteraum aufgeleitet, wird es vorn für Blessin hektisch. Der hochgewachsene 54-Jährige schlängelt sich um den Fahrersitz, rückt die Krawatte zurecht und verschwindet durch eine niedrige Luke hinter der Fahrerkabine in sein vier Quadratmeter kleines Sparkasse-Reich. Es ist wie der Eintritt in eine längst vergangene Zeit: Einen Computer sucht man vergeblich, auf den Ablageflächen aus Eichefurnier thronen

schwere Gerätschaften: eine Geldzählmaschine, eine Buchungsmaschine mit klobigen Tasten. „Technik zu Fuß“ nennt es Blessin. Dem Sparkassenkaufmann sei der technische Rückschritt anfangs nicht leichtgefallen.

Für die Kundenwünsche auf seiner täglichen Tour reicht die Ausrüstung allemal. Zwar hat Blessin schon den einen oder anderen Sparkassenbrief oder Bausparvertrag an den Mann gebracht, die meisten Kunden aber wollen vor allem Geld überweisen oder sich Geld auszahlen lassen. „Automaten mag ich nicht“, sagt eine Kundin, zum Bus kommt sie schon seit Jahren. Die nächste Geschäftsstelle ist vier Kilometer weit weg. Ähnlich hält es die nächste Dame. Seit dem Tod ihres Mannes erledigt sie Bankgeschäfte im Bus, Auto fährt sie nicht. Da sei der Bus eine Lösung.

Oft rücken Bankgeschäfte in der fahrenden Geschäftsstelle in den Hintergrund. „Viele kommen mit persönlichen Dingen“, sagt Blessin, „von einigen kenn ich die ganze Krankengeschichte.“ Acht bis zehn Stationen steuert er täglich an, rund 390 Kilometer fährt er pro Woche. Manchmal ein Kraftakt: Im Winter fällt schon mal die Heizung aus, im Sommer ist es zu heiß. „Der Bus hat halt seine Jahre auf dem Buckel“, erzählt Blessin, „aber ich bin mein eigener Herr hier drin.“

Am liebsten hat er den Monatsanfang: „Wenn die Renten ausbezahlt werden, kommen die meisten Kunden.“ Am Ende des Monats kann die Zeit an den Haltestellen schon mal lang werden. Da mache er sich schon Gedanken, ob die Sparkasse den Bus noch lang für den schrumpfenden Kundenkreis

am Leben halten wird. Hoffnung machen da Begegnungen wie an der letzten Station für diesen Tag. Der erste Kunde ist ein junger Mann, Sohn eines langjährigen Kunden. „Es kann ja auch passieren“, sagt Blessin, „dass die Eltern den Kindern den Bus noch schmackhaft machen.“



FTD/Reinhold Margunia

EZB erwartet weitere Bankenfusionen

Die Finanzkrise wird nach Einschätzung der Europäischen Zentralbank (EZB) mittelfristig weitere Konzentrationswellen im Bankensektor nach sich ziehen. „Die aktuellen Entwicklungen auf den Finanzmärkten werden wahrscheinlich zu unterschiedlicher Leistungsfähigkeit der Banken führen und, wenn sich der Nebel gelichtet hat, die grenzüberschreitende Konsolidierung stimulieren“, sagte EZB-Ratsmitglied Mario Draghi gestern in Frankfurt. Nach zahlreichen Übernahmen und Fusionen in den vergangenen zehn Jahren werde dieser Trend von der aktuellen Krise wohl nur unterbrochen. Auch die jüngsten heftigen Wechselkurschwankungen würden ihren Teil dazu beitragen, sagte Italiens Notenbankchef. Die Krise habe die Schwierigkeiten aufgedeckt, die entstünden, wenn Banken Risiken und Verbindlichkeiten weiterreichen würden. Dieses System der Verbriefung sei aber für das ganze Finanzsystem zu wertvoll, um es aufzugeben. REUTERS

Japans Finanzaufsicht bezieht Subprime-Risiko

Die japanischen Banken sind mit 12 Mrd. \$ (8,1 Mrd. €) in Hypothekenkrediten an Schuldner niedriger Bonität (Subprime) engagiert. Diese Schätzung der Finanzaufsicht FSA bezieht sich auf Daten per 30. September. Wie Aufseher Yoshimi Watanabe gestern sagte, haben die Kreditinstitute wegen der Subprime-Krise in der ersten Hälfte des Fiskaljahrs insgesamt Verluste von 119 Mrd. Yen verbucht. Dazu kämen Bewertungsrisiken in Höhe von 107 Mrd. Yen, die sich in den Bilanzen bislang noch nicht niedergeschlagen hätten. Die beiden Marktführer, Mitsubishi UFJ Financial Group und Mizuho Financial haben bereits Gewinnwarnungen herausgegeben. Weltweit haben Banken bislang wegen der Subprime-Verluste 50 Mrd. \$ abgeschrieben. Davon geht nur einer kleiner Teil auf das Konto der Japaner. BLOOMBERG

„Wenn die Renten da sind, kommen die meisten“

Bernd Blessin, Busgeschäftsstelle

Dem Kunden auf der Spur

Banken entdecken den mobilen Vertrieb · Dienstleistungszentren statt Filialen

VON FABIAN FAHLBUSCH UND TOBIAS BAYER, FRANKFURT

Callcenter, Filiale, Internet: Viele Wege führen zur Bank, doch neuerdings kommen Bankberater auch ganz real zum Kunden. Was in der Versicherungsbranche Standard ist, entdecken jetzt die Geldinstitute. „Fast 60 Prozent der Top-Entscheider aus der deutschen Bankwirtschaft planen, bis 2009 in mobile Beratung zu investieren“, heißt es in der Studie „Banking Trend“ des Beraters Steria Mummert und der Universität Regensburg. Schließlich gefalle jedem zweiten Kontoinhaber die Idee, sich zu Hause beraten zu lassen – vor allem am Abend oder am Wochenende. Bei der Deutschen Bank haben die 1500 mobilen Berater schon jetzt einen hohen Stellenwert, vor allem in Flächenregionen.

Auch das Filialkonzept wird flexibilisiert. Experten denken an Bankschalter in der Tankstelle, im Reisebüro oder Einkaufszentrum. Die Postbank will ihren Kunden künftig den Bargeldbezug an der Supermarktkasse ermöglichen. Die

Volks- und Raiffeisenbanken setzen auf das Prinzip der Bankagentur, ähnlich den McPaper-Filialen der Post. Im Schreibwarenladen können dann auch die wichtigsten Bankgeschäfte erledigt werden. Als Vorbild gilt das „Komm-in“-Konzept der Sparkasse Pforzheim. In Sternenfels und Neulingen betreibt das Institut gemeinsam mit der Gemeinde und Partnern wie der Post ein Dienstleistungszentrum. Der Vorteil: Kosten für Raum und Personal werden gemeinsam getragen, die Kundenfrequenz erhöht sich, und auch nach Schalterschluss nimmt das Team Aufträge und Anfragen für die Sparkasse entgegen. „Durch diesen Ansatz haben wir neue Kunden gewonnen“, sagt Erwin Geisler, der das Projekt bei der Sparkasse Pforzheim geleitet hat.

Dem Internet wird aber dennoch eine hohe Bedeutung beigemessen. Die Banken experimentieren mit zusätzlichen Services. Dabei sind die Banken nicht nur auf der eigenen Homepage, sondern auch auf anderen Websites präsent. Eine Partnerschaft mit Ebay ist die Commerzbank eingegangen. Als exklusiver Partner bietet sie seit Juni 2007 auf den Seiten des Auktionshauses ein kostenloses Girokonto mit Sonderprämie in Form eines Paypal-Guthabens an. Genaue Angaben über den Erfolg macht die Bank aber nicht. Auch die Sparkassen denken in diese Richtung und starten Ende des Jahres mit der Deutschen Leasing ein Onlineportal für Gebrauchtwagen. Passend dazu bieten die Institute Kredite und Versicherungen für das neue Gefährt an. Die Deutsche Bank ist mit ihrer Zukunftsfiliale Q110 in der Computersimulation Second Life vertreten. Das genaue Abbild der realen Geschäftsräume soll Erkenntnisse für künftige Webauftritte liefern. Das Projekt ist bis Jahresende begrenzt. Über eine Fortführung sei noch nicht entschieden worden, sagt ein Sprecher.

Noch bis heute können Sie Ihre Ideen für den Wettbewerb „Bank der Zukunft“ an zukunftsbank@ftd.de schicken. Es gibt attraktive Preise zu gewinnen.

[WWW.FTD.DE/ZUKUNFTSBANK](http://www.ftd.de/zukunftsbank)

Schub fürs Portfolio. Zertifikate, powered by UBS Research.



Welche Kräfte sich entwickeln werden, sieht man nicht auf einen Blick. Um genau einschätzen zu können, wohin und wie stark die Märkte tendieren, bedarf es feinsten Instrumente. Das preisgekrönte UBS Investment Bank Research verfügt darüber und misst tagesaktuell Marktstimmungen, Risikoeinschätzungen und Anlagepositionen. Auf Basis dieser empirischen Daten wird das **UBS Risk Adjusted Dynamic Alpha (RADA) Strategie-Zertifikat** gesteuert: eine Innovation, die der Anlage in den Dow Jones EURO STOXX 50® (WKN UB0 C7T) oder alternativ in den DAX® (WKN UB0 C7S) mehr Schub verleiht. Denn sie kann höhere und beständigere Renditen erreichen. Und dabei die Risiken wechselhafter Märkte geschickt abfangen. Die Zertifikate sind nicht kapitalgeschützt. Nutzen Sie die Kraft dieser kosteneffizient zugänglichen Strategie für Ihr Portfolio. **Erfahren Sie alles Wichtige unter www.ubs.com/rada**

Investment Bank

You & Us



Ausschließlich maßgeblich ist der zugrunde liegende vollständige Wertpapierprospekt, welcher jederzeit kostenlos bei der UBS Deutschland AG, Investment Products, Stephanstraße 14-16, 60313 Frankfurt am Main, E-Mail: invest@ubs.com, Telefon: 069-1369-8989 (werktags von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr), erhältlich ist. www.ubs.com/keyinvest. Die o.g. Zertifikate sind in den Handel der Börsen Frankfurt und Stuttgart einbezogen.